



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA EKONOMICKÁ  
FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti obyvatel se službami města

Resident Satisfaction Measurement with City Services

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| Student:                 | Bc. Zuzana Štrbáková    |
| Vedoucí diplomové práce: | Ing. Tereza Navrátilová |

Ostrava 2014

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra marketingu a obchodu

## Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Zuzana Štrbáková**  
Studijní program: N6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: 6208T062 Marketing a obchod  
Téma: **Měření spokojenosti obyvatel se službami města**  
**Resident Satisfaction Measurement with City Services**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Charakteristika služeb města Frýdek-Místek
  3. Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků
  4. Metodika výzkumu
  5. Analýza spokojenosti obyvatel se službami města
  6. Návrhy a doporučení
  7. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratk  
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

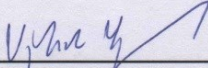
- LOŠŤÁKOVÁ, Hana et al. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada, 2009. 272 s. ISBN 978-80-247-3155-1.
- SKOŘEPA, L., J. JEŽEK a R. JEŽKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 165 s. ISBN 978-80-86708-55-3.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

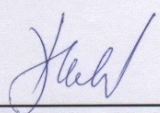
Vedoucí diplomové práce: **Ing. Tereza Navrátilová**

Datum zadání: 22.11.2013

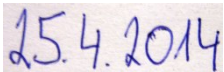
Datum odevzdání: 25.04.2014

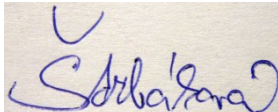
  
doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.  
vedoucí katedry



  
prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne  .....

  
.....

Bc. Zuzana Štrbáková

Ráda bych vyjádřila poděkování mé vedoucí diplomové práce, paní Ing. Tereze Navrátilové, za vstřícný přístup, cenné rady, obětovaný čas a věcné připomínky při zpracování této diplomové práce. Také bych dále chtěla poděkovat občanům města Frýdek-Místek, kteří se dobrovolně zúčastnili výzkumu, a v neposlední řadě také svým trpělivým rodičům za podporu po celou dobu studia.

## Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Úvod.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2 Charakteristika města Frýdek-Místek .....</b>                 | <b>7</b>  |
| 2.1 Historický vývoj města.....                                    | 7         |
| 2.1.1 Historické památky .....                                     | 8         |
| 2.2 Současnost města.....  | 9         |
| 2.2.1 Poloha města .....   | 9         |
| 2.2.2 Struktura obyvatel .....                                     | 10        |
| 2.2.3 Symboly města .....  | 11        |
| 2.2.4 Organizační struktura města.....                             | 12        |
| 2.3 Služby ve městě.....   | 12        |
| 2.4 Analýza vnějšího prostředí města.....                          | 19        |
| <b>3 Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků .....</b> | <b>26</b> |
| 3.1 Spokojenost zákazníka .....                                    | 26        |
| 3.1.1 Míra spokojenosti zákazníka .....                            | 27        |
| 3.1.2 Hodnota zákazníka .....                                      | 28        |
| 3.1.3 Hierarchie potřeb .....                                      | 28        |
| 3.1.4 Modely spokojenosti zákazníka .....                          | 29        |
| 3.1.5 Metody měření spokojenosti .....                             | 33        |
| 3.2 Služby.....  | 34        |
| 3.2.1 Vlastnosti služeb .....                                      | 35        |
| 3.2.2 Klasifikace služeb .....                                     | 36        |
| 3.2.3 Veřejné služby.....  | 37        |
| 3.3 Marketingový mix obce .....                                    | 37        |
| <b>4 Metodika výzkumu.....</b>                                     | <b>41</b> |
| 4.1 Přípravná fáze.....  | 41        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.1 Definování problému a cíl výzkumu .....                         | 41        |
| 4.1.2 Zdroje a metoda výzkumu .....                                   | 41        |
| 4.1.3 Tvorba dotazníku .....  | 42        |
| 4.1.4 Náklady spojené s výzkumem .....                                | 42        |
| 4.1.5 Časový harmonogram činností .....                               | 43        |
| 4.1.6 Pilotáž .....   | 43        |
| 4.2 Realizační fáze .....   | 43        |
| 4.2.1 Sběr a zpracování dat .....                                     | 43        |
| 4.2.2 Struktura výběrového souboru .....                              | 44        |
| <b>5 Analýza spokojenosti obyvatel se službami města .....</b>        | <b>48</b> |
| 5.1 Spokojenost s informačními službami města Frýdek-Místek .....     | 48        |
| 5.2 Spokojenost se sportovním, kulturním a společenským vyžitím ..... | 51        |
| 5.2.1 Chybějící způsoby trávení volného času ve městě .....           | 58        |
| 5.3 Spokojenost s úrovní životního prostředí .....                    | 59        |
| 5.4 Spokojenost se zdravotními a sociálními službami .....            | 63        |
| 5.4.1 Chybějící zdravotní a sociální služby .....                     | 67        |
| 5.5 Spokojenost se školskými institucemi .....                        | 68        |
| 5.6 Spokojenost se zajištěním bezpečnosti .....                       | 70        |
| 5.7 Spokojenost s dopravní obslužností .....                          | 71        |
| 5.8 Celková spokojenost se životem ve městě .....                     | 76        |
| <b>6 Návrhy a doporučení .....</b>                                    | <b>80</b> |
| <b>7 Závěr .....</b>  | <b>87</b> |
| <b>Seznam použité literatury .....</b>                                | <b>89</b> |
| <b>Seznam zkratk .....</b>  | <b>95</b> |
| <b>Prohlášení o využití výsledků diplomové práce</b>                  |           |
| <b>Seznam příloh</b>  |           |

## 1 Úvod

Spokojenost je výsledkem subjektivního pocitu, který ovlivňuje mnoho faktorů. Za určující a podstatný faktor celého procesu tvorby spokojenosti zákazníků je považováno spotřebitelské vnímání a hodnocení dané služby. Jedná se v podstatě o situaci, kdy zákazník porovnává své představy o službě se skutečnou realitou. Čas plyne a prostředí, ve kterém žijeme, se neustále mění, proto je tedy zřejmé, že slovní spojení „spokojený zákazník“ nabývá v posledních letech stále více na významu. Vždyť právě zákazník je ten, kdo vytváří hlavní hnací sílu každého podniku, nicméně je důležité zmínit, že pokud chce společnost na trhu uspět, dosahovat cílů a poskytovat konkurenční výhody, musí své zákazníky včetně jejich přání, potřeb a preferencí nejprve poznat.

Velmi podobné je to i ve veřejné správě. Pokud chce město dosáhnout spokojenosti svých obyvatel, mělo by znát a uspokojovat jejich potřeby a přání. Spokojenost občanů je pro dané město velkou prioritou, a to nejen z důvodu, že je občan považován za zdroj příjmů do městského rozpočtu skrz daně a poplatky, ale především proto, že se obyvatelé podílí na celkovém obrazu a vzhledu města a jeho rozvoji. Prostřednictvím marketingových nástrojů a šetření týkající se spokojenosti může vedení města zjistit, co obyvatelé postrádají, jaké služby jim schází a hlavně co je možné udělat pro jejich celkovou spokojenost s životem a poskytovanými službami.

Tématem diplomové práce je „Měření spokojenosti obyvatel se službami města“. Tento námět si autorka vybrala především ze zájmu o budoucí vývoj a rozvoj města Frýdek-Místek, neboť v tomto městě již od narození žije, také ze zájmu o názory a vnímání kvality poskytovaných služeb ostatními spoluobčany a rovněž z důvodu zjištění bližších informací o celkovém fungování města jako takového.

Práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol. V rámci výše uvedené problematiky se autorka práce nejprve zaměří na charakteristiku města Frýdek-Místek, na kterou bude navazovat kapitola zahrnující teoretická východiska měření spokojenosti, jež byla sepsána na základě prostudování odborné literatury. Přes metodiku výzkumu se přeneseme k samotné realizaci výzkumu zahrnující analýzu spokojenosti obyvatel se službami města. V neposlední řadě dojde k vyhodnocení výsledků šetření směřující k formulaci možných návrhů a doporučení, které tvoří závěrečnou část diplomové práce.



Hlavním cílem této diplomové práce je analyzovat úroveň spokojenosti obyvatel města Frýdek-Místek. Prozkoumat, jak jsou obyvatelé spokojeni s poskytovanými službami ve vybraných oblastech. Konkrétně se jedná o oblast komunikace města se svými občany, o sportovní, kulturní a společenské vyžití, dále o oblast životního prostředí, školství, bezpečnosti, dopravní obslužnosti a zdravotních a sociálních služeb.

Výsledky práce zjištěné na základě analýzy dat pomohou k formulaci možných návrhů a doporučení, které by mohly být využity ke zlepšení poskytování současných služeb. Autorka pevně doufá, že informace, které prostřednictvím marketingového výzkumu získá, budou městu prospěšné a povedou ke zvýšení spokojenosti frýdeckomísteckých spoluobčanů.

## 2 Charakteristika města Frýdek-Místek

Tato kapitola je zaměřena na představení a charakteristiku města Frýdek-Místek. Jsou zde představeny základní informace o samotném městě včetně jeho polohy, struktury obyvatel a symbolů, dále je stručně nastíněna historie, uveden výčet historických památek a služeb, které město svým občanům poskytuje. V závěru kapitoly je analyzováno vnější prostředí města.

### 2.1 Historický vývoj města

Sídelní jednotky Frýdek a Místek vedle sebe existovaly po několik století jako dvě samostatná města, která vznikla a rozvíjela se v rozdílných národnostních a vrchnostenských podmínkách. Za svůj vznik vděčí křižovatce důležitých obchodních cest, která vedla z Krakova do Olomouce. Předchůdcem Frýdku byla pravděpodobně osada s názvem Jamnice (Jannutha), o které se objevují první zmínky již v roce 1305. Odborní historici a badatelé se domnívají, že byla Jamnická tvrz přestavěna na gotický zeměpanský hrad, pod jehož záštitou bylo okolo roku 1339 založeno město Frýdek patřící pod vládu Těšínského knížectví. První zmínky o existenci vesničky zvané Frýdberk (Friedeberg) pocházejí z roku 1267 v závěti olomouckého biskupa. Na počátku 15. století se místo původního názvu Friedberg začalo používat označení Nové Město, případně i Místko (Neuenstetl), později pak název Místek. (Adamec, 2009; David a Soukup, 2009)

Historický vývoj obou měst ovlivňovaly časté změny feudálních vlastníků, také vzájemné vztahy mezi Frýdkem a Místkem nebyly idylické, např. v roce 1678 postavili obyvatelé Frýdku na řece Ostravici, která mimo jiné až do roku 1928 tvořila zemskou hranici, zátarasy a barikády, aby znemožnili místeckým vstup na své území. I přes neutěšené národnostní poměry, tíživé životní podmínky, války, morové rány a složitý historický vývoj se postupně v obou městech rozvíjela řemesla, zejména soukenictví a plátenictví. V 18. století sehrály významnou roli v rozvoji řemesel například cechy, v 19. století byl zahájen provoz prvních továren, ve Frýdku byla založena první textilní továrna, otevřena Karlova huť, vznikaly spolky a založeno bylo také první české gymnázium. (Juřák 2011)

Výše uvedené původně samostatné sídelní jednotky jsou dnes již sloučeny v jedno kompaktní město. Ke spojení došlo za protektorátu Čechy a Morava nařízením německých okupačních orgánů, a to s platností od 1. ledna 1943, přičemž byly připojeny ještě obce Lískovec, Sviadnov a Staré Město. Společným názvem byl stanoven Frýdek. Občané Místku s tím nesouhlasili, řadu let se tak obyvatelé nemohli na společném označení dohodnout. Spory

byly definitivně ukončeny zásahem Ministerstva vnitra, které rozhodlo o stanovení úředního názvu města Frýdek-Místek s platností od 1. ledna 1955. (Adamec, 2009; Juřák, 2011)

### 2.1.1 Historické památky

O složitém historickém vývoji dnešního města svědčí také mnohé historické stavby. Při procházce městem je možno navštívit některou z mnoha galerií výtvarného umění, dále také různé historické památky, rovněž i plastiky a busty, které připomínají osobnosti, jež jsou s Frýdkem-Místkem určitým způsobem spojeny. Řada památek ve Frýdku-Místku je evidována v Ústředním seznamu kulturních památek ČR.

Středem historického frýdeckého jádra je **Zámecké náměstí** s renesančními, barokními, empírovými a klasicistními budovami, v jehož středu je umístěna kašna z roku 1890. Významnou je pozdně renesanční stavba, známá jako **Wolfův dům**, která byla postavena v roce 1660 a nacházely se v ní kobky pro lehké i těžké provinilce včetně mučírny. Původně samostatný Místek má typický kolonizační půdorys, jehož dominantou je téměř čtvercové **náměstí Svobody**. Toto náměstí a jeho bezprostřední okolí jsou prakticky to jediné, co se v komplexní podobě zachovalo dodnes. Uprostřed náměstí je vztyčen osmimetrový původně dřevěný, dnes již kamenný, **mariánský sloup** pocházející z roku 1730 doplněný sochou Panny Marie. (Juřák, 2002)

Další výraznou dominantou je **zámek** stojící na místě původního gotického hradu. V písemných pramenech je uvedeno, že byl vystavěn těšínskými Piastovci roku 1327 na ochranu hranic s Moravou. Pro rozvoj kulturního života byla v roce 1896 započata stavba tzv. **Národního domu**, který dnes slouží pro různé společenské aktivity. Mezi pamětihodnosti jsou zařazeny také **městské středověké hradby** z 1. poloviny 14. století, které kdysi obepínaly celé město, dále např. **bludné balvany** dokládající zalednění skandinávským ledovcem, **budova bývalé Záložny a půjčovny občanské, pošty, sokolské restaurace** či **židovské školy**. (Juřák, 2002; David a Soukup, 2009)

Vzhledem ke skutečnosti, že byl Frýdek a Místek významným centrem textilnictví, vznikla zde v roce 1832 **první továrna** na bavlněné a lněné zboží, tkalcovinu a bělidlo, jejíž budovu dnes můžeme najít na ulici „Na Příkopě“. Do seznamu kulturních památek ČR je zařazena i **výpravní budova železniční stanice**, přičemž provoz na nové železniční trati byl zahájen v roce 1871. (Juřák, 2002)

Spolu se vznikem měst Frýdek a Místek se zrodila i církevní správa. Za nejstarší místecký kostel je považován **kostel sv. Jakuba Většího**. Zmínky o jeho existenci spadají již do roku 1582, kdy se v pramenech hovoří o kostelu jako dřevěném se zděným kůrem. Mezi další historické stavby týkající se náboženství patří farní **kostel sv. Jana Křtitele**, který byl vybudován již v roce 1447, renesanční **kostel sv. Jošta**, dále např. **bazilika Navštívení Panny Marie**, novogotický **kostel Českobratrské církve evangelické**, **kostel sv. Jana a Pavla** vystavěn z dobrovolných darů roku 1763 a **kostel Všech svatých**. Ve městě je možné vidět velké množství pomníků, památníků, kaplí, bust a soch: **Pomník padlých v I. a II. světové válce**, **Pomník Bedřicha Smetany**, **Památník osvobození** s letícími holuby na vrcholu, **Památník 8. Pěšího pluku slezského**, **socha sv. Jana Nepomuckého**, **busta Petra Bezruče**, **Černá kaple**, **kaple Panny Marie**, a mnohé další. Za cenné je považováno také poutní místo z roku 1786, tzv. **Hájek**, v němž se nachází studánka, o jejíž vodě mezi lidmi kolovalo, že má zázračnou moc. (Juřák, 2002; Adamec, 2009; David a Soukup 2009)

Frýdek-Místek má celou řadu dalších významných pamětihodností. Kromě výše uvedených stojí za zmínku např. **Židovský hřbitov** založený roku 1882, secesní **Sekerova vila**, barokní budova původně **zájezdního hostince s pamětní deskou**, **Procházková vila**, **Langův dům**, **Český dům**, **Masarykův pomník**, **Bezručova škola**, atd. (Juřák, 2002)

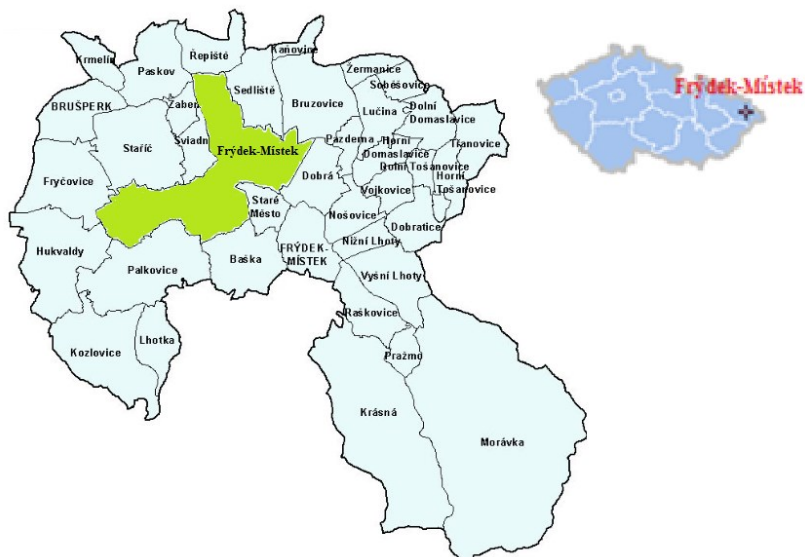
## 2.2 Současnost města

Postavení a působnost města vymezuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní řízení), ve znění pozdějších předpisů, a vyplývá z něj: Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Obec vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů, při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem. Obec, která má alespoň 3000 obyvatel, je městem, pokud tak na návrh obce stanoví předseda Poslanecké sněmovny pro vyjádření vlády.“ (zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní řízení))

### 2.2.1 Poloha města

Statutární město Frýdek-Místek se nachází v České republice, přesněji v severovýchodní oblasti Moravskoslezského kraje, ležící na soutoku řeky Morávky a Ostravice, asi 20 km jihovýchodně od Ostravy. Fotografie města jsou uvedeny v příloze č. 2. Město je centrem pobeskydského regionu a zároveň střediskem dopravy, obchodu, průmyslu, také společenského, kulturního a sportovního života. Díky své geografické poloze bývá město označováno za „Bránu Beskyd“. Směrem na severovýchod se od města dostaneme na hranici

s Polskem, směrem na jihovýchod pak na hranice se Slovenskem. Město leží na obou březích středního toku řeky Ostravice a jeho rozloha činí 5161 hektarů. Součástí města Frýdek-Místek jsou také jednotlivé městské části, mezi které patří Lískovec, Chlebovice, Skalice, Lysůvky a Zelinkovice. Polohu města Frýdek-Místek včetně jeho městských částí zachycuje níže uvedený obr. 2.1. (David a Soukup, 2009; [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))



Obr. 2.1 Frýdek-Místek a okolí

Zdroj: [www.czso.cz](http://www.czso.cz), upraveno autorkou

## 2.2.2 Struktura obyvatel

Ke dni 1. 1. 2014 žije ve městě Frýdek-Místek 58 304 obyvatel, přičemž celkem 1399 osob jsou cizinci. Cizinců s trvalým pobytem se zde nachází 684, 715 osob má pobyt pouze přechodný. Počet občanů České republiky (mimo cizince) v jednotlivých městských částech města uvádí tabulka 2.1. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Tab. 2.1 Počet občanů ČR v jednotlivých městských částech

| městská část | počet obyvatel ČR |
|--------------|-------------------|
| Frýdek       | 31 686            |
| Chlebovice   | 766               |
| Lískovec     | 1438              |
| Lysůvky      | 313               |
| Místek       | 21 009            |
| Skalice      | 1389              |
| Zelinkovice  | 294               |

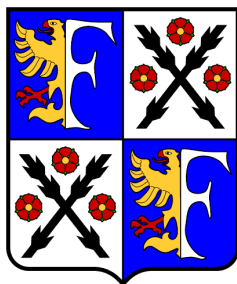
Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

### 2.2.3 Symboly města

Dle obecně závazné vyhlášky č. 3/2004, o symbolech města Frýdek-Místek a jejich užívání, jsou dle článku II považovány za symboly města znak města a rovněž také prapor města. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

#### Znak města

Podoba dnešního znaku byla vytvořena podle nápadu pana RNDr. Viléma Kocycha, který se prostřednictvím svých návrhů zúčastnil soutěže týkající se výběru nových městských symbolů pro město Frýdek-Místek. Od 12. února roku 1992 se město pyšní znakem (viz obr. 2.2) v podobě čtvercového štítu, na kterém je v 1. a 4. modrém poli vyobrazena zlatá orlice se stříbrným písmenem F, ve 2. a 3. bílé části lze vidět zkřížené ostrve, tzn. osekáné kmeny stromů, doplněné třemi červenými růžemi. ([www.beskydy-info.cz](http://www.beskydy-info.cz))



*Obr. 2.2 Znak města Frýdek-Místek*

Zdroj: [www.czecot.cz](http://www.czecot.cz)

#### Prapor (vlajka) města

Prapor města neboli také vlajka města (viz obr 2.3) je stejná jako znak města. Je udáván přesný poměr šířky k délce listu a to ve velikosti 2:3. Vlajku je možné používat např. při slavnostních příležitostech, významných jednáních a setkáních, přičemž k užívání není zapotřebí písemného souhlasu města Frýdek-Místek. ([www.mesta.vlajky.org](http://www.mesta.vlajky.org))



*Obr. 2.3 Vlajka města Frýdek-Místek*

Zdroj: [www.mesta.vlajky.org](http://www.mesta.vlajky.org)

## **2.2.4 Organizační struktura města**

Organizační strukturu města Frýdek-Místek tvoří vedení města v čele s primátorem, kterým je v současné době pan Mgr. Michal Pobucký, dále pak magistrát, zastupitelstvo a rada města. Město vykonává samostatnou i přenesenou působnost, přičemž v rámci přenesené působnosti odpovídá za výkon státní správy v takových činnostech, jejich rozsah stanovují zvláštní zákony. Jde o oblast zdravotní a sociální péče, školství, agendy stavebního, matričního, živnostenského úřadu, dále také například ochrany životního prostředí, orgánu silničně-správního či vodohospodářského. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Zastupitelstvo města Frýdek-Místek je nejvyšším orgánem, tvoří jej 43 členů, kteří byli zvoleni na čtyřleté funkční období. Rozhoduje v záležitostech, které spadají do samostatné působnosti města, přičemž nejméně jednou za tři měsíce se musí uskutečnit zasedání, která jsou vždy veřejná. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Rada města zahrnuje celkem 11 členů, mezi které patří 1 primátor, 4 náměstci primátora a 6 členů ze zastupitelstva. Rada je výkonným orgánem obce, avšak se ze své činnosti odpovídá zastupitelstvu. Na rozdíl od schůzí zastupitelstva, jsou zasedání rady města neveřejná a realizována dle naléhavosti. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

## **2.3 Služby ve městě**

Město Frýdek-Místek poskytuje nejen svým obyvatelům, ale i návštěvníkům a působícím firmám řadu různých služeb. Město Frýdek-Místek je zřizovatelem celkem 29 příspěvkových organizací ze sociální oblasti, školství a kultury, mezi které patří 13 základních škol, 6 mateřských škol, 2 střediska volného času, Základní umělecká škola, Národní dům, Městská knihovna, Beskydské informační centrum, Domov pro seniory, Penzion pro seniory, Pečovatelská služba a Žirafa – integrované centrum. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

### **Informační služby**

Informace týkající se města Frýdek-Místek mohou zájemci získat prostřednictvím oficiálních webových stránek [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz) (viz příloha č. 3), kde jsou poskytovány veškeré informace o městě a jsou rozděleny do 5 přehledných oddílů: *Občan*, *Podnikatel*, *Student*, *Návštěvník*, *O městě*. Prostřednictvím těchto webových stránek funguje také elektronická úřední deska.

Potřebné informace lze získat také prostřednictvím dvou kamenných provozoven s názvem Beskydské informační centrum. Jedno je umístěno na místeckém náměstí, druhé leží na náměstí frýdeckém. Centrum má rovněž své webové stránky a to na adrese [www.beskydy-info.cz](http://www.beskydy-info.cz) (viz příloha č. 4). Poskytuje informace návštěvníkům a turistům, upozorňuje na blížící se sportovní, kulturní a další společenské akce. V centru lze získat propagační materiály (viz příloha č. 6 - informační brožury, letáky, plakáty, mapy, nálepky,...) města Frýdek-Místek a zakoupit upomínkové předměty jako jsou např. knižní publikace, kalendáře, pohlednice, hrníčky a další zajímavé dárky.

Informační služby jsou distribuovány také formou televizních a rádiových zpráv. Město spolupracuje s Rádiem Čas a televizní stanicí TV Polar. Informace o samotném městě i jeho okolí jsou dále šířeny pomocí letáků, brožur, informačních tabulí, kiosků, plakátů a místního tisku, který je zdarma - čtrnáctideník „Zpravodaj Rady města Frýdku-Místku“, týdeník „Frýdecko-Místecko“ a magazín „KulturaFM“.

## **Školství**

Statutární město Frýdek-Místek je zřizovatelem jeslí, 6 samostatných mateřských a 13 základních škol. Ve městě se nachází pouze jediné zařízení jeslí a to Jesle F-M (ul. Brožíkova 40). Některé mateřské školy ve F-M: Mateřská škola Pohádka (Třanovského 404), Mateřská škola Beruška (Nad Lipinou 2318), Mateřská škola Sněženka (Josefa Lady 1790). Některé základní školy ve F-M: Základní škola národního umělce Petra Bezruče (tř. T. G. Masaryka 454), Základní škola Frýdek-Místek (Jana Čapka 2555), Základní škola F-M (Komenského 402), Základní škola Naděje (Škarabelova 562). Ve městě najdeme také Základní uměleckou školu F-M (Hlavní 11), církevní Základní uměleckou školu duchovní hudby a i několik soukromých škol. Soukromé mateřské školy se zde nacházejí čtyři – MŠ Galileo (Míru 1313), MŠ Zvoneček (Těšínská 3663), MŠ Kouzelný svět (Nad Rybníkem 3019), MŠ se zdravotnickou péčí (Ke Splavu 1568). V případě soukromých základních škol se hovoří o Základní škole Galileo School. Absolventi základních škol se mohou přihlásit na některou z 15 středních škol, nicméně jejich zřizovatelem již není statutární město Frýdek-Místek, nýbrž v 9 případech Moravskoslezský kraj (např. Gymnázium, Střední zdravotnická škola, Střední škola oděvní a obchodně podnikatelská), v 1 případě Ministerstvo vnitra (Střední odborná škola požární ochrany) a zbylých 5 středních škol jsou školy soukromé (např. Střední uměleckoprůmyslová škola, s.r.o., Střední škola informačních technologií, s.r.o.). Studentům je k dispozici státní Vyšší odborná škola požární ochrany, soukromá Vyšší



odborná škola, Goodwill s.r.o. a pobočka soukromé vzdělávací organizace Univerzity Jana Amose Komenského. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

### **Zdravotní a sociální služby**

Město disponuje sítí zdravotnických zařízení a lékáren. Zdravotnické služby poskytují ve Frýdku-Místku následující instituce, a to Poliklinika Místek, s.r.o., Nemocnice Frýdek-Místek, p.o., Centrum zdraví Sagena, s.r.o. a Ortopedická protetika Frýdek-Místek, s.r.o.; léčebna dlouhodobě nemocných – Gaudium Frýdek-Místek, s.r.o. Občanům je k dispozici také celá řada praktických i odborných lékařů, diagnostické oddělení a laboratoře, rehabilitační zařízení a pod záštitou nemocnice jsou provozovány denní lázně. Na území města působí také řada čistě soukromých ordinací. Občané se mohou pojistit na pobočkách několika zdravotních pojišťoven – Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Revírní bratrská pokladna-zdravotní pojišťovna.

Pro oblast sociálních služeb v rámci města Frýdek-Místek je charakteristický prudký rozvoj zejména v posledních letech, kdy došlo ke značnému rozšíření sítě sociálních služeb jak ze strany města a jeho poskytovatelů, tak také ze strany neziskových organizací, které v této oblasti působí. Statutární město Frýdek-Místek je zřizovatelem 5 příspěvkových organizací, které působí v oblasti již zmiňovaných sociálních služeb. Jedná se o Domov pro seniory F-M, Penzion pro seniory F-M, Centrum pečovatelské služby F-M, Žirafa-integrované centrum F-M, Hospic F-M. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

### **Doprava**

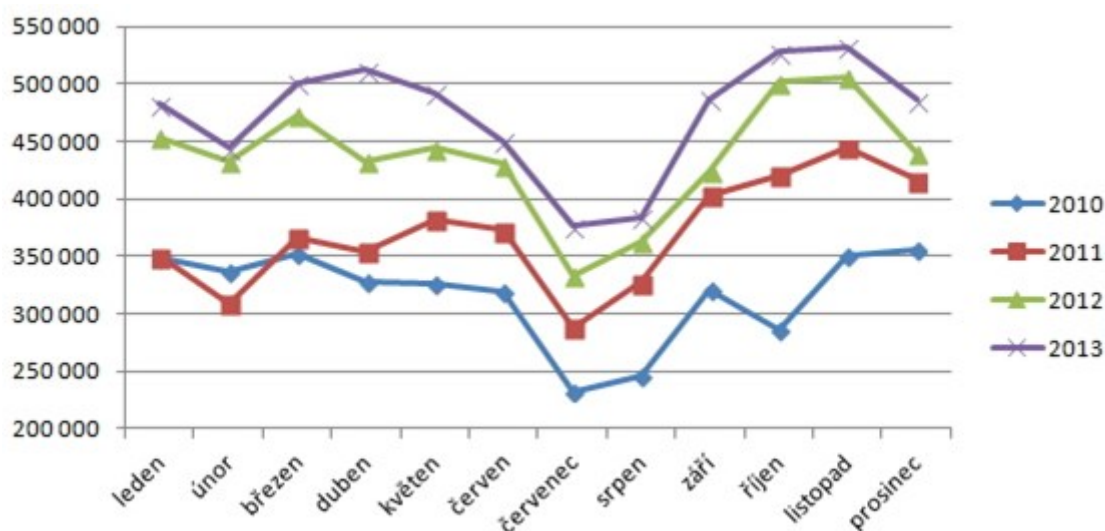
Na území města se nachází přes 180 km komunikací, okolo 170 km chodníků, přes 2100 dopravních značek a cca 17 km vybudovaných a označených cyklostezek (cyklostezka F-M – průtah městem, Ostrava-Beskydy, Palkovice-Olešná, F-M-Staré Město, cyklostezka za frýdeckým hřbitovem, cyklostezka Olešná, cyklostezka na ul. Novodvorská napříč sídlištěm Slezská – v roce 2013 zahájena dostavba). Doprava je zabezpečována prostřednictvím vlaků, místních a dálkových autobusů. Provozovatelem vlakové přepravy pak ČD, a.s. Provozovatelem MHD ve Frýdku-Místku je společnost ČSAD Frýdek-Místek, jehož zelenobílé autobusy zajišťují nejen městské, ale i příměstské linky. Ve vozovém parku toho dopravce se nacházejí zejména tzv. Citelis, které jsou určeny pro MHD Frýdek-Místek a nízkopodlažní Crosswaye LE pro příměstské linky. ([www.mhd.zastavka.net](http://www.mhd.zastavka.net))

Důležitým uzlem je vlakové nádraží, u kterého vyrostlo zcela nové autobusové nádraží určené především pro příměstskou dopravu. V prosinci 2013 došlo k rozsáhle reorganizaci příměstských linek, přičemž bylo v rámci zpřehlednění zrušeno celkem 10 regionálních linek, z nichž některé byly začleněny do jiných, některé nahradila MHD, která se rozšířila do okolních obcí (např. Janovice, Staříč, Baška). Co se týče provozu jízd, patří mezi nejfrekventovanější autobusová linka č. 1, která ve špičce jezdí co deset minut, mimo špičku pak každých 20 minut. Mezi další hlavní linky patří č. 2, 3, 5, 6 a 8, které mají ve špičkách interval 30 minut, o víkendech a svátcích max. do 60 minut. ([www.mhd.zastavka.net](http://www.mhd.zastavka.net))

Pro usnadnění orientace v jízdních řádech města Frýdku-Místku byla v prosinci roku 2013 zřízena Java aplikace MHD pro mobilní telefony. Aplikace umožňuje zobrazení jízdních řádů MHD bez přístupu na internet či wap, neboť jsou veškerá data uložena v paměti telefonu. Město Frýdek-Místek se rozhodlo ulevit životnímu prostředí, které je extrémně zatíženo silniční dopravou, a proto, je velmi důležité zmínit, že zavedlo projekt s názvem „MHD zdarma“. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Od března roku 2011 je v MHD uplatňován nově zavedený tarif, který umožňuje místním obyvatelům cestovat v podstatě zadarmo. Důvodem zřízení byl nárůst osobní přepravy a nezájem lidí o dopravu prostřednictvím městské hromadné dopravy, přičemž byly autobusové linky nevytíženy a jejich provoz velmi drahý. Na základě podání žádosti o bezdlužnosti městu vydané a potvrzené magistrátem a zaplacení poplatku 300,-Kč je občanu do 15 kalendářních dnů vydána čipová karta. Cena zahrnuje poplatek 299,-Kč za čipovou kartu, symbolickou 1,-Kč stojí roční kupón na MHD. Dobití kupónu pro další rok stojí rovněž pouhou 1,-Kč. Nejprve tento projekt fungoval pouze v rámci města Frýdek-Místek, nicméně se postupně rozšířil o devět okolních obcí a v současné době se jedná o zařazení dalších čtyř obcí do tohoto projektu. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Po zprovoznění projektu došlo k nárůstu počtu přepravených cestujících v MHD (viz obr. 2.4) a začal tak být postupně naplňován cíl této akce, tedy zatraktivnit autobusovou dopravu tak, aby se k ní lidé vrátili, což by v konečném důsledku mělo odlehčit městu a životnímu prostředí. Jak je patrné z tabulky 2.2, došlo v roce 2011 v porovnání s rokem 2010 k nárůstu počtu cestujících. V roce 2010 bylo v MHD přepraveno 3 801 633 cestujících, v roce 2011 byl zaznamenán 17% nárůst, tedy 4 435 186 přepravených osob. Od zavedení projektu (rok 2011) do konce roku 2013 došlo k celkovému nárůstu počtu cestujících o 49%, přičemž bylo tedy v roce 2013 přepraveno 5 677 018 osob. ([www.csadfm.webnode.cz](http://www.csadfm.webnode.cz))



Obr. 2.4 Vývoj počtu přepravovaných osob MHD v letech 2010-2013 ve Frýdku-Místku

Zdroj: [www.csadfm.webnode.cz](http://www.csadfm.webnode.cz)

Tab. 2.2 Počet cestujících v MHD Frýdek-Místek

| rok  | počet cestujících | změna od počátku |
|------|-------------------|------------------|
| 2010 | 3 801 633         | 0 %              |
| 2011 | 4 435 186         | + 16,7 %         |
| 2012 | 5 232 748         | + 37,6 %         |
| 2013 | 5 677 018         | + 49,3 %         |

Zdroj: [www.csadfm.webnode.cz](http://www.csadfm.webnode.cz)

### Sportovní, kulturní a společenské vyžití

Město nabízí opravdu pestrou řadu různých sportovních, kulturních a společenských vyžití pro všechny věkové skupiny s různorodými zájmy.

S nápadem na zlepšení kulturní nabídky pro obyvatele města Frýdek-Místek přišla příspěvková organizace Národní dům, v čele s ředitelkou, paní Marcelou Krplovou. Díky spolkům a subjektům působícím na území města a samozřejmě díky jejich vzájemné spolupráci s městem byla vytvořena jednotná značka KulturaFM, pod jejímž názvem se skrývá webová stránka [www.kulturafm.cz](http://www.kulturafm.cz) plná informací, programů, kulturních a společenských tipů. Značka KulturaFM (viz obr. 2.5) se zrodila pod hlavičkou Národního domu, který spravuje a provozuje celkem 7 objektů. První z nich je Nová scéna Vlast, která v současné době slouží jako divadlo a kino. Mezi další patří budova bývalého kino Petra Bezruče s velkým sálem a pódium pro různé festivaly, koncerty a další akce, altán ve Smetanových sadech, multifunkční jeviště v Sadech svobody, Kulturní dům, divadlo Čtyřlístek a historická budova

Národního domu s jevištěm, velkým a malým sálem, klubovny a restaurací. KulturaFM zajišťuje různé koncerty, výstavy a vernisáže, divadelní představení pro děti a mládež, pro školy i dospělé, dále také filmová představení v digitálním kině (filmy pro seniory, děti a mládež, premiérové filmy, filmový klub, cestopisné akce a filmy), taneční, pohybové a jazykové kurzy, také zájmové kluby, zábavné programy a v neposlední řadě pronájem prostor (sály na plesy, maturitní večírky, klubovny, učebny). Současně s internetovými stránkami vychází pod hlavičkou KulturaFM magazín a měsíční programový plakát (viz příloha č. 5) lákající obyvatele k navštívení zajímavých akcí. Co se kulturního života týká, mohou lidé navštívit zámek města Frýdek-Místek, který nabízí prohlídky zámeckého okruhu se zámeckými interiéry, rytířským sálem s 35 erby, dobovým nábytkem, vyhlídkovou věží, kaplí sv. Barbory. ([www.kulturafm.cz](http://www.kulturafm.cz); propagační materiály města Frýdek-Místek)



*Obr. 2.5 Značka KulturaFM*

Zdroj: [www.kulturafm.cz](http://www.kulturafm.cz)

Občané mohou navštívit několik poboček městské knihovny. Na území města se nacházejí celkem tři pobočky – Frýdek, Místek a 11. základní škola. Mimo knižní výpůjčky si lze zapůjčit také hudební nosiče, imobilní lidé mohou využít donáškové služby. Pod záštitou městské knihovny se v Modrém salónku knihovny konají různé literární besedy, soutěže, literární a hudební večery, kulturní exkurze a vzdělávací přednášky. ([www.mkmistek.cz](http://www.mkmistek.cz))

Za zmínku stojí také farmářské trhy, které jsou pořádány pod záštitou samotného města. Zájemci z řad farmářů, potravinářů nebo rukodělných výrobců mají díky těmto trhům možnost prodávat své produkty, nicméně se musí nejprve přihlásit na Živnostenském úřadu magistrátu města Frýdek-Místek. Mezi další významné akce, které se konají v průběhu roku, beze sporu patří lednový „Reprezentační ples města Frýdek-Místek“, jarní atmosféra jarmarku „Velikonoce ve městě“, festival „Wolkerův Prostějov“, folklórní koncerty „Ostravička“, závod dvojic na in-line bruslích „Adidas 24 hodin kolem Olešné“, tradiční „Frýdecké historické slavnosti“, vánoční jarmark „Advent ve městě“, hudební festival „Sweetsenfest“ a mnohé další zajímavé události.

Díky své geografické poloze je město Frýdek-Místek považováno jak v letních, tak zimních měsících za jakýsi výchozí bod pro turistické, jezdecké a běžecké trasy, které směřují do Beskyd. Město disponuje 20 školními tělocvičnami, 60 veřejně přístupnými hřišti, soukromými fitcentry a dalšími sportovními zařízeními. Společnost Sportplex Frýdek-Místek, s.r.o. zřízená v roce 2004 městem Frýdek-Místek provozuje plavecký bazén u 11. základní školy, který slouží především pro výuku plavání žáků základních škol. Další krytý bazén se nachází v areálu střední školy SŠED Frýdek-Místek, který nabízí plavání pro veřejnost. Mezi populární patří také aquapark Olešná skládající se z kryté a nekryté části. Letní aquapark Olešná zahájil provoz v roce 2005 a je umístěn u přehrady Olešná, kde najdou uplatnění také kanoisté a surfaři. Krytá část byla otevřena v roce 2006 a poskytuje také wellness služby. Okolo přehrady Olešná vede cyklotrasa, která je svým povrchem vhodná pro in-line bruslení, měří necelých 5 km a podél trasy je umístěn autokemp, hotel, restaurace a již zmiňovaný aquapark. Žádanými jsou taktéž soukromá zařízení pro fitness, aerobic, squash, tenis, či například wellness. (propagační materiály města Frýdek-Místek)

K dominantám města patřila také velmi známá víceúčelová sportovní hala nacházející se ve Frýdku na břehu řeky Ostravice. O osudu haly bylo rozhodnuto na jaře 2013 s tím, že bude hala zbourána a vybuduje se nová s názvem Polárka, přičemž na místě původní sportovní haly vyroste obchodní centrum s názvem Frýda. Nová hala má primárně sloužit pro lední sporty jako je lední hokej, krasobruslení a bruslení veřejnosti a také i pro provoz dalších sportů např. volejbal, tenis, házená, basketbal, florbal. V objektu bude vybudována také sedmi-dráhová střelnice a sportovní sál pro badminton, stolní tenis, aerobic apod. V současné době je výstavba nové haly i obchodního centra v plném proudu.

Sportovcům je také k dispozici fotbalový areál ve Stovkách, který prošel rekonstrukcí, přičemž nyní se zde nachází hlavní hřiště s moderním umělým trávníkem a dvě další hřiště s přírodní trávou. V centru města se sportuje v areálu TJ Slezan Frýdek-Místek s atletickým oválem, fotbalovým hřištěm, hřištěm na baseball či softball. Město podporuje různé druhy sportů, velmi pestrá je rovněž i nabídka sportovních zájmových klubů: např. SKP Frýdek-Místek (házená), TJ Sokol Frýdek-Místek (volejbal), HC Frýdek-Místek (hokej), FBC BD Stav Frýdek-Místek (florbal), BK Frýdek-Místek (krasobruslení), Tenisová akademie Prestige, atletika TJ Slezan, atd.

Místní občané a návštěvníci města mohou využít rozsáhlou nabídku gastronomických služeb. Na území města je otevřena řada restaurací, kaváren a barů. Moderně zrekonstruovaná

restaurace Carbon nabízí svým zákazníkům opravdu výborné jídlo. Za nejzajímavější restauraci je považována středověká restaurace penzionu Hrad. Vše, od jídelního lístku po vybavení, je přizpůsobeno středověkému stylu, přičemž v restauraci není ani světlo, svítí se pouze a jen svíčkami, personál je rovněž dobově oblečen. Nevšední zážitek nabízí i Dobrá čajovna, restaurace Středověk, Jiný svět a mnohé další. O zábavu je postaráno v tanečních klubech, hernách a barech. Mezi nejznámější patří bar a diskotéka Mamma Mia, taneční klub Prestige, klub Helax, Stoun, Stará pošta, apod.

### **Další služby**

Město zabezpečuje také služby týkající se komunálních odpadů. Poplatek musí být uhrazen přímo na úřadě nebo také na příslušný bankovní účet, přičemž je nutné jako variabilní symbol uvést popisné číslo domu. Poplatek lze uhradit jednorázově nebo ve čtyřech splátkách. Komplexní nakládání s odpady zabezpečuje společnost Frýdecká skládka, a.s., která byla založena městem Frýdek-Místek v roce 1992.

Město klade důraz na životní prostředí a ekologii. Výstavbu, správu a údržbu místních komunikací, také veřejného osvětlení, zeleně a další záležitosti týkající se správy a údržby již zmiňovaného životního prostředí má na starosti firma s názvem Technické služby, a.s. Frýdek-Místek. Původně příspěvková organizace byla založena v roce 1968, avšak skrz rozhodnutí města se z ní v roce 1995 stala akciová společnost, jejímž jediným zakladatelem a akcionářem je právě město Frýdek-Místek. ([www.tsfm.cz](http://www.tsfm.cz))

Město Frýdek-Místek se od roku 2013 zapojilo do projektu Bezpečné město. Magistrát města založil nový odbor bezpečnostních rizik a prevence kriminality. Náplní je navrhnout opatření k prevenci a potlačení kriminality ve městě, dále také koordinovat spolupráci a rozvíjet komunikaci v rámci bezpečnostních složek. Město se pomocí tohoto projektu snaží, aby jej veřejnost vnímala jako město bezpečné, čisté a upravené, s profesionálními úředníky a strážníky. ([www.novinky.cz](http://www.novinky.cz))

## **2.4 Analýza vnějšího prostředí města**

Analýza vnějšího prostředí města, známá také jako makroanalýza, zahrnuje soubor podstatných vlivů, které ovlivňují fungování celého města, avšak na druhou stranu je město samo ovlivnit nemůže. Makroprostředí města tvoří demografické, ekonomické, politicko-právní, sociálně-kulturní, přírodní a technologické prostředí.

## Demografické prostředí

Jednou ze základních informací, se kterou musí město pracovat, je struktura obyvatelstva. Konkrétně pak např. pohlaví, věk nebo zaměstnanost obyvatel. Tyto informace získává prostřednictvím analýz demografického prostředí jako je např. sčítání lidu nebo evidence porodnosti a úmrtnosti.

Proč je tedy tak důležité znát strukturu obyvatelstva? Odpověď na tuto otázku je zcela prostá. Město je ekonomický subjekt, a protože každá firma, pokud chce prosperovat, musí znát okruh svých zákazníků, musí také město znát své obyvatele a přizpůsobit jim nabízené služby, případně plánovat jejich nabídku do budoucna.

Podle Českého statistického úřadu bylo k 1. 1. 2014 bylo ve Frýdku-Místku evidováno celkem 58 304 občanů. Při porovnání s předchozím rokem se jedná o pokles o 412 obyvatel, v roce 2012 bylo evidováno 57 523 obyvatel (viz tab. 2.3). Co se týká rozdělení obyvatel podle pohlaví, uvádí evidence nejaktuálnější počty pouze k datu 31. 12. 2012, kdy z celkového počtu obyvatel 57 523 obyvatel žilo ve městě 29 335 žen a 28 188 mužů. Z hlediska věku (k datu 31. 12. 2012) tvoří nejpočetnější skupinu obyvatelé ve věku 15-59 let (36 209 občanů), naopak nejméně osob je ve věku 60-64 let (4 115 občanů). (www.czso.cz)

Přirozený přírůstek obyvatel ve Frýdku-Místku byl v loňském roce 114, neboť se narodilo 1 116 dětí a zemřelo 1 002 lidí. Pokud budeme sledovat historický trend toho ukazatele (viz tab. 2.3), zjistíme, že se rok od roku rodí méně obyvatel a naopak více zemře. Lze tedy v brzké budoucnosti očekávat přirozený úbytek obyvatel tohoto města. Celkový vývoj počtu obyvatel Frýdku-Místku má také klesající tendenci a to i přesto, že v roce 2011 přibýlo zhruba 500 obyvatel. K historicky prvnímu poklesu počtu obyvatel pod šedesátitisícovou hranici došlo oficiálně 1. ledna 2010. Mezi důvody úbytku obyvatel města Frýdek-Místek lze zařadit klesající porodnost a naopak rostoucí úmrtnost, dále také migraci obyvatel spojenou s odchodem lidí za prací do jiných měst. (www.czso.cz)

*Tab. 2.3 Vývoj porodnosti a úmrtnosti obyvatel, přirozený přírůstek*

| rok  | počet obyvatel | počet narozených | počet zemřelých | přirozený přírůstek |
|------|----------------|------------------|-----------------|---------------------|
| 2011 | 58 091         | 1252             | 897             | 355                 |
| 2012 | 57 523         | 1170             | 949             | 221                 |
| 2013 | 58 716         | 1116             | 1002            | 114                 |

Zdroj: www.czso.cz, upraveno autorkou

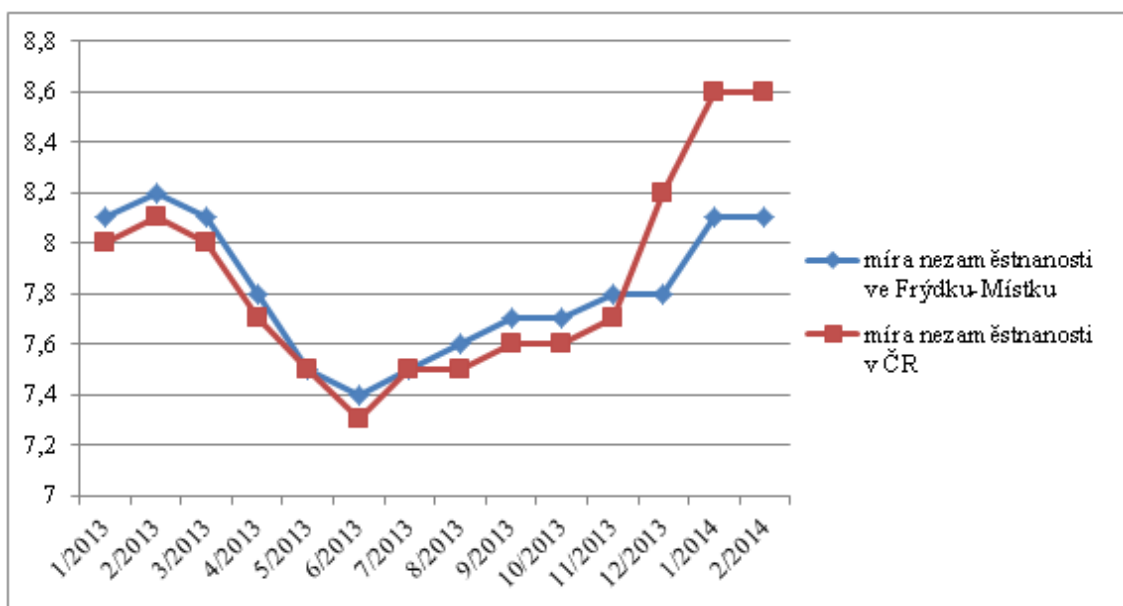
## **Ekonomické prostředí**

Rozpočet, to je hlavní nástroj, kterým město ovlivňuje své ekonomické prostředí. Město může mimo jiné svým působením a iniciativou vytvářet výhodné podmínky pro podnikání (např. budováním průmyslových zón, vytvářením zajímavých nabídek pro investory) a tím tak působit na ekonomické prostředí. Toto prostředí je však ovlivněno historií, kulturou i ekonomikou celého státu rovněž svou lokalitou a atraktivitou pro podnikatelské subjekty a do jisté míry i kupní silou obyvatelstva nejen města, ale i celé spádové oblasti.

Hospodaření statutárního města Frýdek-Místek bylo v roce 2013 následující. Příjmy města činily 1 070 623 810,- Kč a výdaje 923 140 350,- Kč. Rozpočet statutárního města Frýdek-Místek pro rok 2014 schválilo zastupitelstvo na svém 16. zasedání konaném dne 9. 12. 2013, kde projednalo a schválilo rozpočet statutárního města Frýdek-Místek pro rok 2014. Zastupitelstvo města schválilo příjmy ve výši 1 208 281 500,- Kč, ve stejné výši pak rovněž také výdaje. Navýšení rozpočtu pro rok 2014 ovlivnilo především rozhodnutí týkající se dlouho plánované výstavby nového obchodního centra a hokejové haly. ([frydek-mistek.cz](http://frydek-mistek.cz))

Dalším důležitým ekonomickým faktorem je nezaměstnanost. Míra nezaměstnanosti, činila v lednu i únoru roku 2014 ve Frýdku-Místku 8,1 %, což je v porovnání s celorepublikovým průměrem (8,6 %) nižší hodnota. Jak lze vidět na obr. 2.4 měla míra nezaměstnanosti od února 2013 klesající tendenci, nicméně od června se tendence obrátila a míra nezaměstnanosti začala postupně růst. Na přelomu roku 2013/2014 byl zaznamenán růst míry jak v celorepublikovém hledisku (o 0,4 %), tak také při pohledu na míru v rámci Frýdku-Místku (růst o 0,3 %). Rostoucí míra nezaměstnanosti spojená s úbytkem pracovních míst může být důsledkem snižujícího se počtu obyvatel Frýdku-Místku. Řada ekonomicky aktivních občanů tak odchází hledat práci do větších měst. Vývoj míry nezaměstnanosti ve Frýdku-Místku v porovnání s celorepublikovým hlediskem ilustruje obr. 2.4. ([www.moravsko-slezsky-kraj.cz](http://www.moravsko-slezsky-kraj.cz); [www.czso.cz](http://www.czso.cz))





Obr. 2.6 Míra nezaměstnanosti ve Frýdku-Místku a v ČR

Zdroj: [www.moravsko-slezsky-kraj.cz](http://www.moravsko-slezsky-kraj.cz), [www.czso.cz](http://www.czso.cz), upraveno autorkou

### Politicko-právní prostředí

Politicko-právní prostředí města ve velké míře ovlivňuje Ministerstvo vnitra a Ministerstvo pro místní rozvoj, a to vzhledem k té skutečnosti, že se města musí pohybovat v určitých „mantinelech“, které jsou vymezeny zákony, vyhláškami a předpisy. Asi nejzásadnějším je zákon pro města a obce č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, který mj. vymezuje postavení a působnost obce (města), orgány obce (města) a jejich pravomoc, dále také kontrolu a dozor.

Samozřejmě i samo město ovlivňuje politicko-právní prostředí. Legislativa mu totiž umožňuje vydávat obecně platné vyhlášky vydané městem. Těmito vyhláškami tak značně ovlivňuje i kvalitu poskytovaných služeb městem nebo dalšími subjekty. Příkladem těchto vyhlášek může být Obecně závazná vyhláška č. 2/2013 o stanovení podmínek provozování taxislužby na území statutárního města Frýdku-Místku nebo Obecně závazná vyhláška č. 3/2013 o místním poplatku za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů.

Dalšími zákony, které musí každá obec (město) dodržovat, jsou např. zákon č. 491/2001 Sb. o volbách do zastupitelstev obcí a o změně některých zákonů; zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků; zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, podle něhož musí být sestavování a tvorba rozpočtu v souladu s jeho zněním. V souvislosti s finančními prostředky územních samosprávných celků, kontrolou

jejich hospodárnosti a efektivnosti platí zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, dále také zákon č.420/2004 Sb., o přezkoumání hospodaření územních samosprávných celků.

### **Sociálně-kulturní prostředí**

Často je kulturní prostředí vnímáno jako součást sociálního prostředí, které je charakteristické určitým sociálním systémem, sítí vazeb, dále také vzdělanostním a profesionálním profilem, případně etnickou a další stratifikací. Sociálně-kulturní prostředí má stejně jako demografické prostřední velmi výrazný vliv na utváření celkového pohledu obyvatel na město včetně vnímání obrazu města širokou veřejností. Prostřednictvím tvorby vhodných, eventuálně ideálních podmínek jak pro kulturu, vzdělání, tradice, zvyky, rodinné vazby může město získat velkou konkurenční výhodu v porovnání s ostatními městy či obcemi.

V poslední době obecně roste vliv peněz na způsob trávení volného času. Řadu rodin odradí např. již cena vstupenek. Pro představu, zaplatí čtyřčlenná rodina za návštěvu jednoho divadelního představení okolo dvou tisíc korun. Celkový počet návštěvníků nejen divadel, ale i galerií a výstav tak v České republice spíše klesá. Řada lidí často tráví svůj volný čas sledováním televize a brouzdáním po internetu, protože nemá žádné záliby. Trendem se čím dál častěji stávají také rodinné výlety do obchodních center místo do přírody. Lidé nemají čas se ani pořádně a v klidu najíst. Není tak divu, že stále více lidí trpí tzv. civilizačními chorobami (deprese, obezita, alergie, bolesti hlavy a zad). Měli by více sportovat, neboť právě sport má dobrý vliv na fyzickou i psychickou pohodu člověka. Člověk ke své existenci potřebuje aktivity, díky kterým se odreaguje, přijde na jiné myšlenky a alespoň na chvíli „uteče“ z reality. Tímto směrem by se trendy v oblasti sociálně kulturní oblasti měly vyvíjet.

Díky pestré nabídce společenských, kulturních a sportovních aktivit si obyvatelé města Frýdek-Místek mohou odpočinout, pobavit se s přáteli, či jakkoli aktivně či pasivně trávit svůj volný čas, protože to právě např. hudba, divadlo, kino, sport, dobří přátelé a další zájmy zbavují lidi stresu a odpoutávají je od starostí všedních dní. Na území města působí různé spolky, organizace a instituce, které se starají o společenské vyžití občanů všech věkových kategorií. Ve svém volném čase mohou lidé navštívit různé jarmarky, koncerty, výstavy a vernisáže, plesy, hudební festivaly, divadelní a filmová představení a mnohé další kulturní události, které jsou detailněji rozebrány již v kapitole 2.3 (oddíl Kulturní, společenské a sportovní vyžití). Co se sportovního dění týká, jsou občanům města Frýdek-Místek a dalším návštěvníkům k dispozici mnohá sportovní zařízení, od rekreačního střediska aquapark

Olešná, in-line stezky, cyklotrasy, fotbalová a tenisová hřiště, tělocvičny, přes sportovní a zájmové kroužky a kluby se zde nachází velká škála zařízení pro aerobic, squash, bowling, stolní tenis, atletické hřiště a mnohé další.

## **Přírodní prostředí**

Přírodní prostředí hraje důležitou roli v každém městě, a to především z toho důvodu, že ovlivňuje mínění a názory jak obyvatel, tak nových návštěvníků a také je jedním ze základních potenciálů pro podnikatelské aktivity. Pod spojení „přírodní prostředí“ spadá poloha města, jeho velikost, klimatické podmínky, dále také přírodní zdroje, dopravní obslužnost a životní prostředí.

Co se polohy týká, rozprostírá se statutární město Frýdek-Místek na území České republiky v Moravskoslezském kraji na rozloze 5116 ha. Poloha města byla již detailněji rozebrána v kapitole 2.2.1.

Frýdek-Místek a jeho okolí však nepatří k přírodně nejbohatším územím, nicméně se v okolí města nacházejí zajímavá místa, jako je např. unikát, který nemá v České republice obdoby, přičemž se jedná se o národní přírodní památku „Skalická Morávka“. Jde o divoký přirozený tok řeky Morávky a jediné místo, kde lze pozorovat mnoho vzácných druhů rostlin a ohrožených živočichů. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Celé území Frýdku-Místku spadá do tzv. flyšového pásma, pro které je charakteristické jednotvárné střídání pískovců s vrstvami jílovitých břidlic a slínů. Geologická stavba se odráží také v tvorbě půd, kde na území města převládají dva základní typy půdních stanovišť – půdy šterkovité až písčité a půdy hnědé. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Podnebí je mírné s typickým střídáním 4 ročních období, charakteristické západním prouděním s převahou západních větrů. Průměrná roční teplota ve Frýdku-Místku je 9° C. Nadmořská výška města se pohybuje okolo 291 metrů nad mořem. ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

Pro představu činí rozloha lesní půdy na území města 1175,5 ha (viz tab. 2.4), přičemž lesnatost území je 23 %. Na severovýchodě města Frýdek-Místek se rozprostírá Frýdecký les, na jihu lesy okolo řeky Ostravice a na jihovýchodě lesy okolo řeky Morávky. Ve městě se nachází přes 160 hektarů veřejné zeleně. Mezi nejznámější parky patří Sad Bedřicha Smetany, nově zrekonstruovaný park Pod zámek, Puškinův park a parky Komenského, Koloredovský a Malý. Město disponuje také naučnými stezkami (naučná stezka „Bludné balvany“,

„Frýdecký les“ a „Okolí Morávky ve Skalici“) a řadou cyklostezek (cyklostezka F-M – průtah městem, Ostrava-Beskydy, Palkovice-Olešná, F-M-Staré Město, cyklostezka za frýdeckým hřbitovem, Olešná, na ul. Novodvorská napříč sídlištěm Slezská). ([www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz))

*Tab. 2.4 Statistika půdního fondu*

| <b>půdní fond</b> | <b>počet hektarů</b> |
|-------------------|----------------------|
| zemědělská půda   | 2526,6               |
| lesní půda        | 1175,5               |
| vodní plochy      | 192,1                |
| zastavěné plochy  | 294,1                |
| ostatní plochy    | 969,7                |

Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

## **Technologické prostředí**

Tato část makroprostředí je dána hlavně vývojem vědy a techniky. Dnes by se mělo každé město snažit využívat moderní způsoby řízení a správy, jako je využívání internetu, informačních systémů a v neposlední řadě stále více oblíbených sociálních sítí, jako je např. Facebook, Twitter nebo YouTube. Město Frýdek-Místek má na síti Facebook zřízen oficiální profil a na stránkách [www.youtube.com](http://www.youtube.com) lze shlédnout propagační video (odkazy viz Seznam odborné literatury, oddíl Propagační materiály).

Pro komunikaci a propagaci musí město poskytovat informační služby, které jsou blíže specifikovány již v kapitole 2.3 (oddíl informační služby).

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2.3, jsou v současné době stěžejním prostředkem k získávání informací především internetové stránky, oficiální webové stránky města jsou k dispozici na adrese <https://www.frydek-mistek.cz/>. Jsou značně propracovány, na vysoké úrovni a firmy, obyvatelé nebo i návštěvníci zde najdou všechny důležité a potřebné informace.

Co se týče turistiky, je dobré, aby město spolupracovalo také s okolními obcemi. Je důležité dbát na životní prostředí, nabízet lidem zajímavé a poutavé náměty k navštívení a rovněž také zachovávat a udržovat místní památky. Za účelem informovat návštěvníky o možnostech výletů, jarmarků, trhů a dalších akcí fungují i následující webové stránky, a to stránky Beskydského informačního centra <http://www.beskydy-info.cz/>.

### **3 Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků**

Kapitola „Teoretická východiska měření spokojenosti“ je důležitým teoretickým podkladem praktické části diplomové práce a je zaměřena na podstatná východiska související s problematikou měření spokojenosti obyvatel s poskytovanými službami města.

První část se věnuje spokojenosti zákazníků (resp. obyvatel) a modelům, metodám měření spokojenosti, druhá nastiňuje charakter, vlastnosti a klasifikaci služeb, včetně služeb veřejných, třetí podkapitola se zabývá marketingem měst a obcí.

#### **3.1 Spokojenost zákazníka**

Problematika spokojenosti je v podnikatelské praxi patrná již překvapivě delší dobu. Chlebovský (2005) ve své publikaci uvádí jako jeden z prvních a zároveň nejstarších praktických příkladů zájmu o spokojenost odkaz jistého amerického výrobce traktorů, jenž už v 19. století při prodeji svých výrobků pracoval s pojmy „zacílení nabídky“, „vnímaná hodnota“ a „očekávání zákazníků“. Předmětem soustavného zájmu se tato problematika spokojenosti zákazníků stala až v 80. letech minulého století.

V současné době již existuje celá řada definic, tezí a postřehů pojednávající o pojmu spokojenosti zákazníka. Někteří autoři jej definují jako: „pocit, kdy je zákazník šťastný, že odstranil nedostatek a byl zároveň uspokojen jeho kupní motiv“. (Nový, Petzold, 2006, s. 18)

Na základě současných pramenů lze spokojenost zákazníka chápat i takto: „Spokojenost je reakcí spotřebitelského naplnění. Jedná se o rozhodnutí, že funkce výrobku nebo služby, nebo produkt či služba sama, poskytuje příjemnou úroveň spotřeby související s plněním v rámci nebo nad rámec tohoto plnění.“ (Grigoroudis, Siskos, 2010, p. 4)

Lošťáková et al. (2009) tvrdí, že koncept spokojenosti zákazníka souvisí s konceptem hodnoty pro zákazníka, nicméně nejsou stejné. Rozdíl vidí v tom, že hodnota je spojována se všemi fázemi kupního procesu, kdežto spokojenost je výsledkem fáze ponákupní a fáze užití.

Další autoři považují spokojenost za míru naplnění očekávání zákazníka spojenou s tím, jak zákazník vnímá a hodnotí obchodní případ, prostřednictvím kterého byly naplněny klientovy potřeby. (Kotler, Armstrong, 2004; Chlebovský 2005)

Všechny výše uvedené definice spokojenosti zákazníka se shodují ve skutečnosti, že závisí na tom, jak mnoho je vnímáno nebo naplněno očekávání zákazníka (respektive klienta) ve vztahu k získanému produktu či poskytované službě.

Spokojenost lze považovat za čistě subjektivní pocit spadající do skupiny nehmotných zdrojů, které jsou rozhodující pro úspěšnost dané firmy. Vychází z tzv. teorie rozporu, přičemž spočívá v porovnání zákaznickovy představy o charakteristikách výrobku či služby před nákupem a po něm. Je zřejmé, že pokud zkušenost předčila očekávání, je zákazník spokojen. V opačném případě, kdy není zákaznickovo očekávání zcela naplněno, se stává zákazník nespokojeným. (Foret a Stávková, 2003)

„Je zajímavé, že většina firem vlastně ani neví, jestli jsou jejich zákazníci skutečně spokojeni. Často se jen domnívají, že když si nikdo nestěžuje, je vše v pořádku. Ne vždy je to pravda.“ (Toman, 2009, s. 21)

Například Šimková (2012), ředitelka společnosti Data Servis, ve svém článku uvádí, že nespokojenost klientů představuje spíše rozčarování mezi těmi fakty, kterými se firma prezentuje navenek a skutečnou realitou reprezentovanou chováním zaměstnanců. Vždyť takový nespokojený zákazník se o svou nespokojenost podělí v průměru s dalšími 8 až 10 lidmi (Dohnal, 2002).

### **3.1.1 Míra spokojenosti zákazníka**

Každý člověk (zákazník; pro potřeby diplomové práce obyvatel, občan) je jedinečnou bytostí, zaujímá k daným věcem různé postoje a názory, z čehož vyplývá, že i přestože je jeden zákazník s danou službou spokojen, nemusí tomu tak být u ostatních. Hodnocení každého z nás je velmi složité a pohybuje se na individuální škále, a proto je při zkoumání spokojenosti důležité určit, ve vztahu k čemu ji zákazník určuje. Dle názorů Nový a Petzold (2006) poměřují lidé svou míru spokojení ve vztahu k níže uvedeným kritériím:

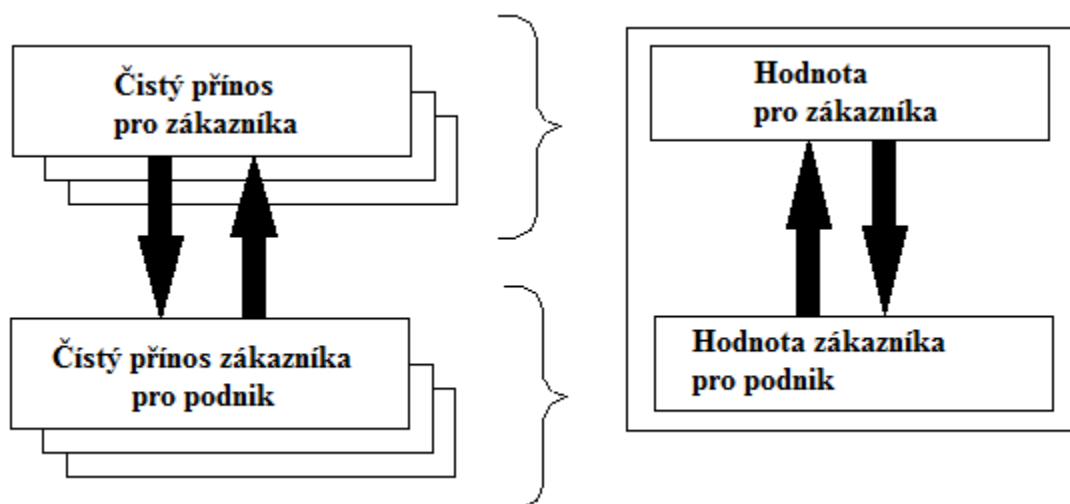
- ve vztahu k vlastním očekáváním, která jsou se službou spojena;
- ve vztahu k předchozím zkušenostem;
- ve vztahu k ceně;
- ve vztahu k objektivním a všeobecně uznávaným normám, standardům či předpisům;
- ve vztahu k uspokojení momentálních, krátkodobých či dlouhodobých potřeb;
- ve vztahu k určitému problému, zda nabídne jeho řešení;
- ve vztahu k druhým lidem.

### 3.1.2 Hodnota zákazníka

Hodnota zákazníka musí mít dle tvrzení Lošťákové et al. (2009) dvě vzájemně podmíněné složky, které zachycuje níže uvedený obrázek obr. 3.1. Jedná se o:

- **hodnotu pro zákazníka** – představuje míru uspokojení potřeb, tedy to, co zákazník ve spolupráci s firmou získá, jaký ze spolupráce bude mít užitek;
- **hodnotu zákazníka pro podnik** – která udává, co přinese zákazník firmě.

Obě stránky hodnoty, tedy to, jak se marketingové úsilí projevuje ve spokojenosti zákazníků, tak také jaké efekty spolupráce se zákazníkem podniku přináší, je potřeba při řízení vztahů se zákazníky zohledňovat. (Lošťáková, 2009)



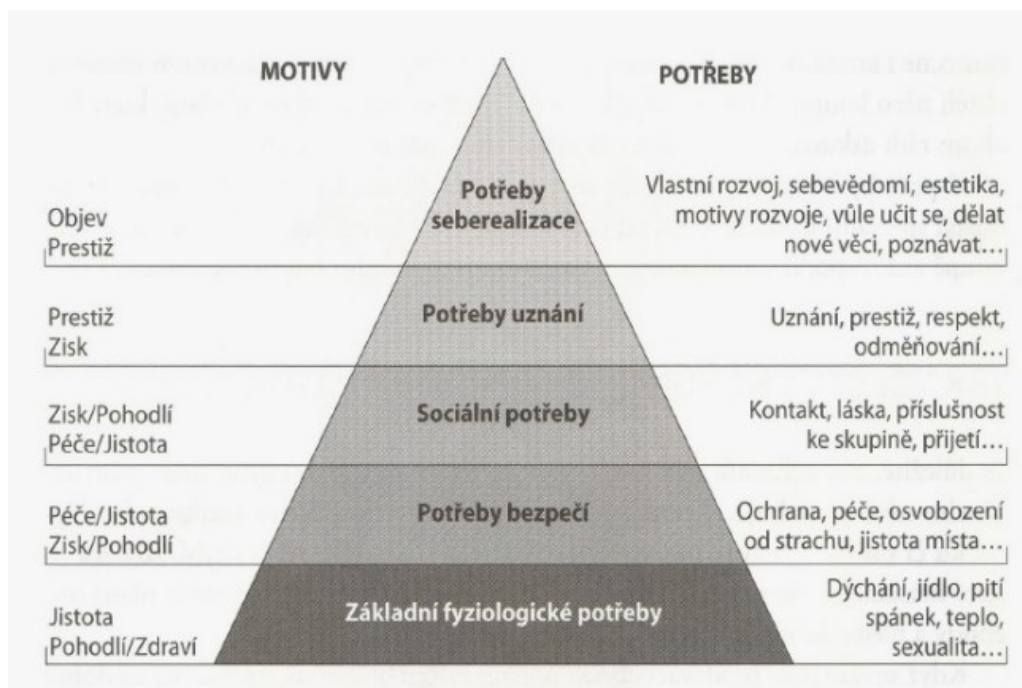
Obr. 3.1 Složky hodnoty zákazníka

Zdroj: Lošťáková et al. (2009, s. 107), upraveno autorkou

### 3.1.3 Hierarchie potřeb

Spokojenost zákazníka úzce souvisí s uspokojováním lidských potřeb, které jsou dle autora teorie pyramidy potřeb, Abrahama Maslowa, členěny do navazujících stupňů. Maslowova hierarchie potřeb (viz obr. 3.2) je založena na dvou předpokladech (Nový a Petzold, 2006).

- První z nich bere v úvahu, že člověk je tvorem stále nespokojeným. Avšak pouze neuspokojené potřeby jsou pro člověka motivátory.
- V rámci druhého předpokladu je uvedeno, že k tomu, aby jedinec dosáhl vyššího stupně pyramidy, musí objevovat nové potřeby a uspokojovat je.



Obr. 3.2 Hierarchie potřeb podle Maslowa

Zdroj: Nový a Petzold (2006, s. 18)

Maslowova pyramida vychází z členění lidských potřeb do pěti úrovní dle naléhavosti vztahující se k uspokojení. Člověk musí uspokojit nejprve potřeby na nejnižší úrovni, tedy základní fyziologické potřeby, mezi které se řadí např. dýchání, jídlo, teplo, spánek. Další stupeň zahrnuje potřebu bezpečí, pohodlí, jistoty zaměstnání a zdraví, také rodiny. Třetí úroveň se věnuje sociálním potřebám (mezilidské vztahy, láska, náklonnost). Následující stupeň pak popisuje potřebu uznání, úspěchu, respektu, samostatnosti. Nejvyšší možná úroveň se zabývá realizací člověka, kdy jedinec hledá smysl života, realizuje sám sebe, přičemž však řada lidí této úrovni nikdy nedosáhne. (Nový a Petzold, 2006)

### 3.1.4 Modely spokojenosti zákazníka

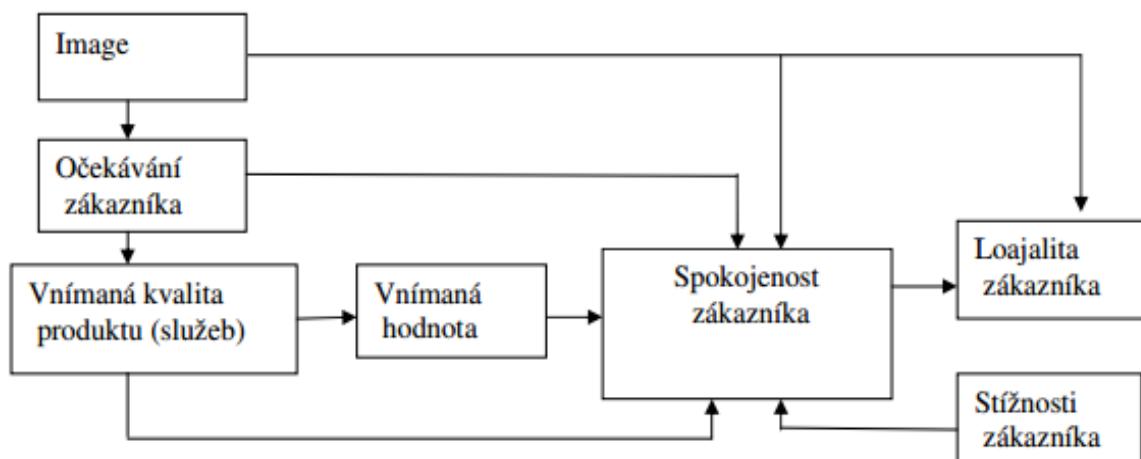
V odborné literatuře lze najít několik teoretických modelů, které objasňují problematiku měření spokojenosti.

Princip měření spokojenosti vychází například dle Kozel (2006) z měření tzv. celkové neboli akumulované spokojenosti, na kterou působí mnoho faktorů. U těchto dílčích faktorů je důležité, aby byly měřitelné a abychom znali jejich váhu pro zákazníka v rámci právě zmiňované celkové spokojenosti. Při zajištění těchto podmínek mohou být modely měření spokojenosti využity.



## Evropský model spokojenosti zákazníka

Pomocí Evropského modelu spokojenosti zákazníka (ECSI) lze měřit zákaznickou spokojenost. Tento model spočívá v definici čtyř hlavních hypotetických proměnných, přičemž každá proměnná je určena dalším počtem měřitelných veličin. Model ESCI včetně vztahů mezi proměnnými je vyobrazen na níže uvedeném obr. 3.3. (Kozel, 2011)



Obr. 3.3 Evropský model spokojenosti zákazníka (ECSI)

Zdroj: Foret a Stávková (2003, s. 108), upraveno autorkou

Proměnné, které mají vliv na zákaznickou spokojenost, definuje Foret a Stávková (2003) obdobně jako Kozel (2011):

- **image** – reprezentuje proměnnou vztahující se k produktu/službě, značce, firmě a rovněž představuje zahajující bod analýzy spokojenosti zákazníka;
- **očekávání zákazníka** – zahrnuje měřitelné proměnné jako je např. dostupnost, pružnost, příjemné a vhodné prostředí, vztahuje se k očekávání produktu/služby, které má individuální zákazník, je výsledkem propagace, předešlých zkušeností, přičemž má přímý vliv na zákaznickou spokojenost;
- **vnímaná kvalita produktu** – označovaná také jako vnější kvalita, která se týká jak produktu/služby, tak také zahrnuje všechny doprovodné služby (servis, popis výrobku, technické parametry, personál);
- **vnímaná hodnota** – je vyjadřována pomocí poměru vnímané kvality a ceny;
- **stížnosti zákazníka** – vznikají při negativních neshodách výkonu a očekávání, mezi proměnné patří četnost stížností, flexibilita při vyřizování;
- **loajalita (věrnost) zákazníka** – se projevuje opakovaným nákupem, zvyklostním chováním, cenovou tolerancí a referencemi dalším zákazníkům.

S Evropským modelem spokojenosti zákazníka souvisí index spokojenosti zákazníka. Prostřednictvím určení každé z hypotetických proměnných je potřeba vymezit další měřitelné proměnné a ty pak určit. Podle následujícího vzorce 1.1 lze vypočítat index spokojenosti zákazníka:

$$\varepsilon_j = \frac{\sum_{i=1}^n v_{ij} * x_{ij}}{10 \sum_{i=1}^n v_{ij}} \quad (1.1),$$

kde  $\varepsilon_j$  – index spokojenosti zákazníka  $j$

$v_{ij}$  – váha  $i$ -té měřitelné proměnné pro  $j$ -tou hodnotu

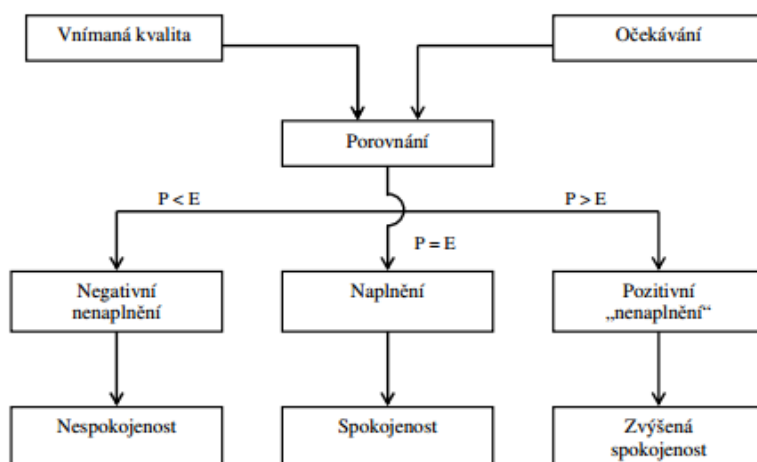
$x_{ij}$  – hodnota měřitelné proměnné

číslo 10 – vztahuje se k použité škále (stupnice od 1 do 10)

$n$  – počet měřitelných proměnných. (Foret a Stávková, 2003)

### Diskonfirmační model spokojenosti

Ve své publikaci Lukášová (2009) uvádí, že se v případě diskonfirmačního modelu spokojenosti jedná o velmi často používaný teoretický základ pro výzkum měření spokojenosti. Model chápe spokojenost jako pocit, který reprezentuje rozdíl mezi tím, co zákazník očekával a tím, co skutečně opravdu získal. Jak je možné vidět na obr. 3.4, dochází za předpokladu naplnění očekávání k tzv. konfirmaci a zákazník je naplněn pocitem spokojenosti. V případě nenaplnění očekávání dochází k tzv. diskonfirmaci a objevuje se u zákazníka nespokojenost. Míra spokojenosti či nespokojenosti je v tomto modelu vymezena pomocí velikosti a směru rozdílu mezi očekáváním a skutečnou hodnotou dané služby.



Obr. 3.4 Diskonfirmační model

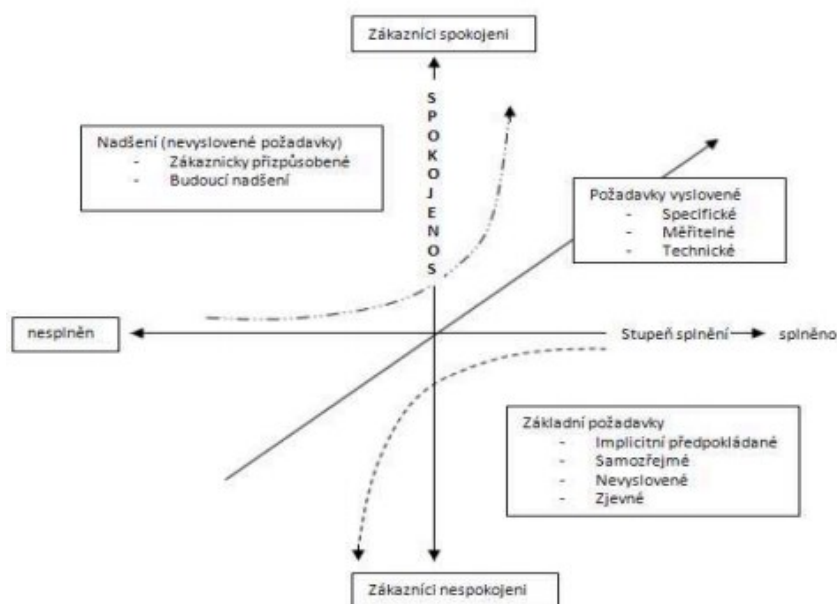
Zdroj: Lukášová et al. (2009, s. 35)

## Kano model

Japonský profesor Noriaki Kano vyvinul v roce 1980 tzv. model Kano. Jedná se o široce používaný nástroj pro pochopení pocitů zákazníků, respektive k měření jejich spokojenosti. Kategorizuje různé požadavky na základě toho, jakou mírou ovlivňují dosažení spokojenosti zákazníků. Model naznačuje, že existují tři hlavní typy zákaznických požadavků – a to skupina must be, one-dimensional a attractive. (Golinska, 2013)

Tři hlavní typy zákaznických požadavků v Kano modelu popisuje i publikace od Chlebovský (2005) a Lošťáková (2009). Nicméně se objevují jisté nesrovnalosti v překladech názvů kategorií. Chlebovský (2005) uvádí skupiny povinné, jedno-rozměrové a atraktivní, Lošťáková (2009) pak základní, prováděcí a zpříjemňující. Podstata a vymezení kategorií zmiňovaných autorů je stejná jako u Ducár, Naščáková, Malák (2006):

- **kategorie must be** – požadavky, které musí být, když nejsou, zákazník je nespokojen, avšak jejich splnění má na spokojenost jen velmi malý vliv;
- **kategorie one-dimensional** – v této skupině je možné vysledovat lineární závislost mezi naplněním požadavků a spokojeností zákazníků, lze také konstatovat, že čím více je požadavek splněn, tím je zákazník spokojenější;
- **kategorie attractive** – spadají zde požadavky mající na spokojenost nejsilnější vliv, ale zároveň platí, že pokud nejsou splněné, nevede to k nespokojenosti zákazníka.



Obr. 3.5 Kano model spokojenosti zákazníků

Zdroj: Chlebovský (2005, s. 49)

### **3.1.5 Metody měření spokojenosti**

Mezi běžně používané metody, sloužící ke zjištění míry spokojenosti, ale především ke stanovení opatření, jež musí daná firma přijmout, usiluje-li o zlepšení, patří: tzv. pouze-spokojenost, diferenční analýza, model důležitost-spokojenost a multiplikativní přístup. (Fontenotová, Henkeová a Carson, 2005)

#### **Pouze-spokojenost**

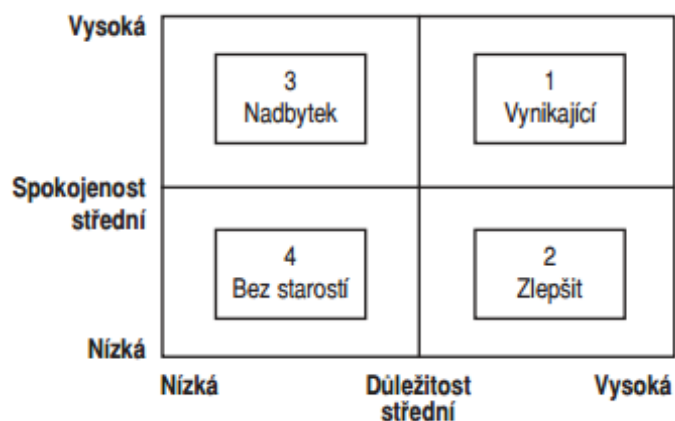
V rámci této metody jsou respondenti vyzváni, aby na sedmibodové, případně pětibodové, Likertově škále vyznačili jednu možnost ohledně vlastnosti, jak dobře si v dané oblasti podnik vede. Likertova škála je specifická v tom, že jednička znamená naprostou nespokojenost, sedmička naopak výraznou spokojenost. Středová hodnota odpovídá neutrální odpovědi „nevím“. Posléze se průměrná skóre u každé vlastnosti sečtou. Položky s nejnižším hodnocením jsou považovány za ty, jež je nutné zlepšit. (Fontenotová, Henkeová a Carson, 2005)

#### **Diferenční analýza**

Diferenční analýza pracuje se dvěma proměnnými, důležitostí a spokojeností, přičemž se u každého respondenta počítá jejich rozdíl. Na Likertově škále odpovídá jednička zcela nedůležitému, sedmička velmi důležitému. U těch vlastností, kde jsou zaznamenány největší rozdíly, je potřeba zasáhnout. Podstatné je však také seřazení jednotlivých vlastností podle důležitosti. (Fontenotová, Henkeová a Carson, 2005)

#### **Model důležitost-spokojenost**

Model zkoumá vztah mezi důležitostí a spokojeností pomocí kvadrantové mapy, která slouží k označení oblastí, jež vyžadují zlepšení. Tzv. akční priority, tedy položky mající vysokou důležitost a nízkou spokojenost, se určují na základě grafického znázornění. Smyslem této metody je najít takové vlastnosti, které se nacházejí v kvadrantu 2 (viz obr. 3.6). V případě, že se v tomto kvadrantu objevuje mnoho položek a společnost nemá dostatečné zdroje ke zlepšení všech, musí dané vlastnosti seřadit podle priority s tím, že se větší ohled bere na vyšší stupeň důležitosti a nižší úroveň spokojenosti. (Fontenotová, Henkeová a Carson, 2005)



Obr. 3.6 Model důležitost-spokojenost

Zdroj: Fontenotová, Henkeová a Carson (2005, s. 36)

### Multiplikativní přístup

Poslední zmiňovaná metoda vypočítává skóre nespokojenosti, které se pak váží podle skóre důležitosti. Nespokojenost se zjišťuje z rozdílu mezi nejvyšším možným hodnocením spokojenosti a zákaznickým vnímáním výkonnosti podniku. Vážené skóre nespokojenosti je využíváno k sestupnému seřazení oblastí, které vyžadují zlepšení. (Fontenotová, Henkeová a Carson, 2005)

### 3.2 Služby

Služby představují velmi rozsáhlou skupinu rozdílných činností, které jsou realizovány v odlišných podmínkách a zajišťují je jak soukromé subjekty, tak také stát a neziskové organizace. (Kozel, 2006)

Kotler a Armstrong (2004) definují služby jako aktivity nebo také užitky, které jsou nabízeny zákazníkovi ke koupi, přičemž mají v podstatě nehmotnou povahu a nelze k nim převádět vlastnické právo. Prostřednictvím služeb uspokojují lidé své potřeby, přání a touhy. Služby jsou realizovány formou určitých činností, díky kterým příjemce získává výhody, nicméně je důležité zmínit, že zákazníci mají v poslední době čím dál větší slovo, tudíž je nezbytné, aby se firmy o své zákazníky staraly individuálně, protože „službami procházejí jednotlivci, nikoli typizované ovce“ (Hazdra a Kánská, 2012, s. 28).

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“ (Vašítková, 2008, s. 13)

Jay a Alsbury (2001) ve své publikaci hovoří o skutečnosti, že k realizaci dobré služby, která je poskytována zákazníkům, je zapotřebí čtyř velmi důležitých prvků:

- průzkum trhu,
- komunikace,
- poradenská služba,
- školení.

### **3.2.1 Vlastnosti služeb**

Kozel (2006) ve své publikaci uvádí, že převážná část autorů rozlišuje čtyři základní vlastnosti služeb, a to nehmotnost, neoddělitelnost, proměnlivost a pomíjivost.

Rozšířený balíček vlastností služeb uplatňuje Vašítková (2008), která rozlišuje celkem pět vlastností, mezi které řadí nehmotnost, vlastnictví, dále pak neoddělitelnost, heterogenitu a zničitelnost.

#### **Nehmotnost**

Za nejcharakterističtější vlastnost služeb je považována dle Vašítková (2008) právě nehmotnost, od které se odvíjejí další vlastnosti služeb. Službu nelze před koupí zhodnotit fyzickým smyslem, nelze si ji osahat. Zákazník obtížně vybírá mezi konkurujícími si poskytovateli podobných služeb, je odkázán na osobní zdroje informací a jako základ pro hodnocení kvality služby používá cenu. Důsledky těchto nejistot se management dané firmy snaží překonat prostřednictvím marketingu služeb, kdy omezuje složitosti poskytování služby, zdůrazňuje hmotné podněty (např. katalog při prodeji zájezdu v cestovní kanceláři), využívá tzv. ústní reklamu a zaměřuje se na kvalitu.

#### **Nemožnost vlastnit službu**

Tato vlastnost souvisí s nehmotností a zničitelností. Zákazník při koupi nezískává žádné vlastnictví, nýbrž si kupuje pouze právo na poskytnutí služby. Při poskytování veřejných služeb je toto zákaznickovo právo na využívání služeb produkováných státem umožněno díky tomu, že platí daně, zdravotní a sociální pojištění. (Vašítková, 2008)

#### **Neoddělitelnost**

Další charakteristickou vlastností služby je dle Janečková a Vašítková (2000) její neoddělitelnost, kdy je služba produkována v přítomnosti zákazníka, což znamená, že se

zákazník přímo účastní poskytování služby. Kozel (2006) vnímá neoddělitelnost stejně a dodává, že zákazník vnímá kvalitu služby subjektivně, a to především z důvodu závislosti služby na mnoha vnitřních i vnějších faktorech, které se promítají do celkového hodnocení a spokojenosti.

## **Heterogenita**

Heterogenita nebo také variabilita služeb souvisí se standardem kvality služby. Chování lidí nelze vždy předvídat, proto je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší, neboť stejný člověk může v jeden den poskytnout jinou kvalitu. Význam služby ve vztahu ke konkurenci a vliv na zdůrazňování obchodního jména zvyšuje především variabilita výstupů. (Janečková a Vašítková, 2000)

## **Zničitelnost**

Služby nemůžeme nijak uchovávat, vracet nebo skladovat. Například služby právního poradce, které nebyly využity právě v čase, kdy byly nabízeny, nelze uskladnit nebo prodat později. Pro danou situaci jsou ztracené, zničené, avšak to neznamená, že ty služby, které byly neadekvátně poskytnuty nelze reklamovat. Nicméně je nutné brát na vědomí, že prohraný soudní spor nelze nahradit a špatně ostříhané vlasy nelze přilepit zpátky. (Vašítková, 2008)

### **3.2.2 Klasifikace služeb**

Sektor služeb je velice rozsáhlý a rozvoji klasifikačních systémů služeb byla věnována velká pozornost. Z důvodu existence mnoha různých činností je vhodné služby rozřadit podle jejich vlastností do několika kategorií. Cílem klasifikace je pomoci manažerům překonat bariéry, čerpat zkušenosti i z jiných oblastí a umožnit lepší analýzu služeb a pochopení využití různých marketingových nástrojů. (Payne 1996; Vašítková 2008)

Rozsáhlý sektor služeb rozdělený ekonomy Footem a Hattem, označovaný jako základní klasifikace služeb, se člení na kategorie:

- **terciální** – restaurace, hotely, holičství a kadeřnictví, čistírny, domácí služby;
- **kvartérní** – doprava, obchod, komunikace, finance a správa;
- **kvintetní** – zdravotní péče, vzdělání a rekreace. (Vašítková 2008)

Další klasifikace služeb dle Vašítková (2008) je **členění na základě prodejce** podle povahy podniku - soukromý ziskový, soukromý neziskový, veřejný ziskový a veřejný neziskový. Dále podle vykonávané funkce - komunikace, poradenství, zdravotní péče

a nakonec podle zdroje příjmů na - pocházející z trhu, z trhu plus dary a dotace, z darů. Následující klasifikace zohledňuje **postavení kupujícího** podle trhu na služby pro výrobní spotřebu, dále na spotřebitelský, zemědělský a vládní trh. Kromě úrovně trhu je zohledňován i způsob koupě a motivace. U **způsobu koupě** jsou rozlišovány služby běžné potřeby, speciální a nevyhledávané služby. U **motivace** pak služba jako prostředek k získání něčeho, služba jako cíl sama o sobě. Posledním uváděným rozdělením služeb je **podle formy jejich charakteru a poskytování** na tři subkategorie – podle formy služby (uniformní a dohodnuté služby), zaměření (na člověka, na stroj) a podle formy styku se zákazníkem (vysoký kontakt, nízký kontakt).

### 3.2.3 Veřejné služby

„Veřejnými službami se rozumí takový druh služby, jejich uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy.“ (Ochrana, 2003, s. 16)

Pro účely diplomové práce je nutné seznámit se s pojmem „veřejné služby“. Veřejnými službami jsou myšleny výstupy veřejného sektoru, tedy statky, jejichž spotřeba u jednoho subjektu nevyvolá pokles spotřeby u subjektu jiného. Jsou nedělitelné, financované z veřejných financí a zajišťuje je stát, případně jiný subjekt státu např. město nebo organizace, ve prospěch občanů. Veřejné služby můžeme rozdělit na dva typy – věcné veřejné služby a správní veřejné služby. Účelem věcných služeb je poskytnout občanům užitek ve formě veřejného osvětlení, dopravní obslužnosti, zdravotních, či sociálních služeb. Do předmětu správních lze zařadit např. obranu, veřejný pořádek, bezpečnost státu. (Slavík, 2014; Janečková a Vašítková, 1999; [www.managementmania.com](http://www.managementmania.com))

### 3.3 Marketingový mix obce

Vzhledem k tématu diplomové práce řešící spokojenost obyvatel se službami města považuje autorka práce za důležité zahrnout mezi teoretická východiska také problematiku marketingového mixu obce, resp. města. Marketingový mix je všestrannou a obecně platnou koncepcí marketingu, kterou tvoří souhrn nástrojů vyjadřující vztah organizace k jeho podstatnému okolí. Marketingový mix obce vychází ze zmiňovaného obecného marketingového mixu, přičemž je ale uzpůsoben potřebám obce. „Využívání marketingu měst a obcí významně napomáhá managementu městských úřadů k získání a udržení konkurenceschopnosti měst. (Paulovčáková, 2012, s. 27)“



Marketingový mix obce lze považovat za souhrn taktických nástrojů, díky kterým přizpůsobuje vedení obce své produkty občanům. Snaží se poskytované služby odlišit od konkurence, dále je využíván k propagaci obce a k lepšímu přiblížení služeb představám zákazníků, v případě města občanů. Pomáhá při rozhodování o lidech realizující dané služby, při materiálním zajištění, výběru procesů, prostřednictvím kterých se produkt/služba dostává k jednotlivým klientům, uživatelům a příjemcům. (Janečková a Vašítková, 1999)

Je zřejmé, že marketingový mix slouží stejnému cíli: dosáhnout a naplnit marketingové cíle, uspokojit potřeby zákazníků a přinést společnosti zisk. Jak ve své publikaci uvádí např. Vašítková (2008), Skořepa et al. (2008), Pelsmacker et al. (2001) či Kotler (2000) zahrnoval marketingový mix původně jen čtyři prvky: **produkt** (production), **cenu** (price), **místo nebo distribuci** (place) a **propagaci** (promotion). Obec poskytuje svým zákazníkům velmi složitý produkt, jenž se skládá ze souboru hmotných i nehmotných prvků. Z důvodu složitosti služeb a výhod, které jsou součástí celkového komplexu obce, přidávají někteří autoři, např. Janečková a Vašítková (1999), Vašítková (2008), k tradičním čtyřem nástrojům mixu ještě další čtyři klíčové komponenty: **lidé** (people), **materiální prostředí** (physical evidence), **procesy** (processes) a **partnerství** (partnership).

## Produkt

První skupina nástrojů je označována společně jako produkt, zahrnuje však také i služby. Základem rozhodování je přesvědčení, že daný výrobek či služba mají mít takové vlastnosti, aby ze všech stran vyhovovaly požadavkům zákazníků. V případě města nebo obce rozumíme pod pojmem produkt: „vše, co město nabízí svým obyvatelům, návštěvníkům, podnikům a potenciálním investorům a co slouží k uspokojování jejich individuálních i kolektivních potřeb (Janečková a Vašítková, 1999)“.

## Cena

Cenová rozhodnutí hrají roli při vnímání hodnoty a kvality služeb zákazníkem. Mnohé služby poskytované obcí jsou bezplatné, nicméně se ze zákona nejedná o bezplatnost v pravém slova smyslu, protože jsou totiž placené ze zdrojů, které pocházejí z daní, ze systému povinného pojištění. Z čehož vyplývá, že cena je v oblasti veřejných služeb velmi limitovaná, neboť ztrácí svou úlohu nástroje směny hodnot. (Vašítková 2008; Skořepa et al. 2000)

## **Místo (distribuce)**

Město či obec může služby poskytovat sama, přičemž se v takovém případě jedná o tzv. přímý distribuční kanál. Výhodou je možnost lepší kontroly nad způsobem poskytování a taktéž bezprostřední zpětná vazba od klientů. Používá se zejména v oblastech, kde město vykonává přenesenou působnost státní správy (např. příspěvek na bydlení, sociální příspěvek). V okamžiku, kdy je poskytování služby svěřeno do rukou jiné organizace, hovoříme o tzv. nepřímém distribučním kanálu. Organizace jsou schopny poskytnout službu lépe než město a to z toho důvodu, že disponují specifickými zdroji, přičemž pořízení a udržování dané služby by pro město bylo velice nákladné (např. údržba místní zeleně). (Janečková a Vašítková, 1999)

## **Propagace**

Prostřednictvím nástrojů propagace jsou zajišťovány komunikační aktivity obce/města, jejichž smyslem je informovat cílový trh, přesvědčit jej, připomenout mu dostupnost a přínosy služeb. Propagace zahrnuje řadu oblastí, pomáhá zvyšovat významnost služeb, orientaci zákazníků a umožňuje hodnotit celkovou nabídku. Jedná se o každou formu komunikace, kterou používá obec/město k informování, či ovlivňování současných i potenciálních zákazníků. Základní prvky propagace, známé také jako komunikační mix, se u řady autorů liší, dle Payne (1996) mezi ně patří: reklama, osobní prodej, podpora prodeje, styk s veřejností, ústní podání a moderní rozesílku. Novější, publikace, např. Skořepa et al. (2008), uvádí tyto nástroje komunikačního mixu: reklama, public relations, podpora prodeje, osobní prodej, přímý marketing a marketing událostí. Kotler (2000) přidává k reklamě, podpoře prodeje, public relations, přímému marketingu ještě nástroj zvaný prodejní personál.

## **Lidé**

Základem tohoto nástroje jsou lidé, zákazníci a poskytovatelé produktu. Pojem produkt je chápán v širším slova smyslu, tedy obec jako celek, což znamená, že všechny subjekty působící v rámci obce jsou zároveň producenti a spotřebitelé. Místní správa může přímo ovlivnit pouze chování zaměstnanců daného úřadu, případně vedení organizace. Chování soukromých organizací může obec či město ovlivnit nepřímo, prostřednictvím veřejných zakázek. (Janečková a Vašítková, 1999)

## **Materiální prostředí**

Pod materiálním prostředím města si lze představit vše, co dané město obklopuje. Přírodní prostředí obce včetně celkového uspořádání a architektury považuje Janečková a Vašítková (2008) za materiální prostředí. Dle autorek má dvě podoby (periferní a základní prostředí), které se podílejí na tvorbě image služby. Za základní je považován prostor, v němž je služba poskytována, a jeho vybavení, např. čekárna obecního úřadu. Periferní prostředí vnímají jako dodatečný dojem, který si klient vytvoří vstupem do prostředí základního, jsou jím např. mapy města v městském informačním středisku nebo jízdenky MHD.

## **Procesy**

Město poskytuje svým klientům služby, které jsou dodávány určitým způsobem, respektive procesem. Veškeré činnosti týkající se nejen služeb tak představují určitý proces, ve kterém nelze oddělit zákazníka od poskytovatele. Procesy mohou zajišťovat přímo města či obce, organizace k tomu určené nebo soukromé podniky. Zákazníci by měli získat uspokojení nejen ze služby, ale rovněž i ze způsobu dodání. (Payne, 1996)

## **Partnerství**

Sebelepší vedení obce nemůže zabezpečit vytvoření harmonické obce bez spolupráce, tedy partnerství, všech subjektů. Partnerství zahrnuje účast soukromého i veřejného sektoru na řízení obce/města a vychází z názoru, že se obec/město musí zaměřovat nejen na své spotřebitele, ale i na budování vztahů s externími trhy jako je referenční trh, trh dodavatelů, zaměstnanců, potenciálních pracovníků a ovlivňovatelů. (Janečková a Vašítková, 1999)

## **4 Metodika výzkumu**

Cílem výzkumu je analýza spokojenosti obyvatel se službami města Frýdek-Místek. Pro účely diplomové práce budou využity metody marketingového výzkumu, přičemž celý proces bude probíhat ve dvou základních fázích, přípravné a realizační.

### **4.1 Přípravná fáze**

V rámci této fáze budou realizovány potřebné kroky, které poslouží jako předpoklady pro zahájení samotné realizace výzkumu. Bude definován problém výzkumu včetně jeho cíle, dále určeny zdroje, metoda a plán výzkumu. Stanoveny budou rovněž také náklady související s provedeným výzkumem, časový harmonogram jednotlivých činností a provedena pilotáž.

#### **4.1.1 Definování problému a cíl výzkumu**

Město Frýdek-Místek, respektive jeho představitelé, se pro své obyvatele snaží dělat maximum, avšak netuší, zda jsou jeho občané s poskytovanými službami vůbec spokojeni, neboť nikdy nebyl uskutečněn výzkum týkající se této problematiky. Touto cestou by město chtělo odhalit, zda poskytované aktivity, na které jsou vynakládány značné finanční prostředky, uspokojují potřeby obyvatel a přispívají tak k jejich spokojenosti, či nikoli.

Cílem výzkumu je získat data, prostřednictvím kterých bude provedena analýza spokojenosti obyvatel ve městě Frýdek-Místek. Záměrem je tedy zjistit míru spokojenosti občanů města s poskytovanými službami ve vybraných oblastech – zdroje informací o městě, komunikace města se svými občany, sportovní, kulturní a společenské vyžití, životní prostředí, zdravotní a sociální služby, školství, bezpečnost, dopravní obslužnost. Dalším cílem zkoumání je identifikace těch oblastí, které se místním lidem jeví jako nedostačující, a prostřednictvím jejich zlepšení tak dosáhnout zvýšení nejen spokojenosti, ale i celkové úrovně života místních lidí. Záměrem je také odhalit informace, jaké služby zdejší chybí a jaké by do budoucna rádi ve městě uvítali.

#### **4.1.2 Zdroje a metoda výzkumu**

Pro účely marketingového výzkumu budou v diplomové práci využity nezbytné primární, avšak také i sekundární zdroje informací. Data získaná prostřednictvím tohoto bádání budou shromažďována nově, respektive přímo v terénu. Jedná se tudíž o průzkum primární. Primární data budou zajištěna formou vlastního dotazníkového šetření prováděného ve městě Frýdek-Místek. Dle Foret a Stávková (2003, s. 32) se v případě sběru primárních dat jedná o velmi vhodný způsob jak evidovat výskyt jevů a chování osob včetně zjištění jejich

názorů, postojů a motivů. Potřebné primární informace budou získány kvantitativní metodou, která bude prováděna formou osobního dotazování skrz nástroj zvaný dotazník. Sekundární údaje získá autorka z odborných publikací týkající se dané problematiky, oficiálních webových stránek a propagačních materiálů o městě, statistických údajů Českého statistického úřadu a z konzultací s některými zaměstnanci města Frýdek-Místek.

Základní soubor představují všichni obyvatelé města Frýdek-Místek (58 304 obyvatel k datu 01. 01. 2014), kteří jsou starší 15 let (49 993 obyvatel k datu 01. 01. 2014), a tudíž jsou tak potenciálně vhodní pro zapojení do výzkumu v rámci této diplomové práce. Plánovaná velikost výběrového souboru tvoří 150 respondentů, kteří splňují podmínky výzkumu (starší 15 let, obyvatelé Frýdku-Místku) a budou ochotni písemný dotazník vyplnit. Výběr respondentů v rámci osobního dotazování bude uskutečněn pomocí techniky vhodné příležitosti, která se používá při výběru snadno dosažitelných respondentů.

#### **4.1.3 Tvorba dotazníku**

Dotazník byl sestaven v českém jazyce a skládá se celkem z 20 otázek, jejichž hlavní podstatou je odhalit spokojenost osob žijících ve Frýdku-Místku s poskytovanými službami. Při sestavování byl dotazník konzultován nejen s vedoucí diplomové práce, ale také se zaměstnankyní města.

Na samotném počátku je respondentovi představena autorka, hlavní záměr výzkumu a prosba o anonymní vyplnění. Po úvodním slovu následuje poděkování, způsob vyplňování dotazníků a dále jednotlivé otázky vztahující se k danému tématu. Některé z otázek vyžadovaly bližší specifikaci ohledně způsobu vyplnění, a proto jsou u nich uvedeny a vysvětleny stupně hodnocení (např. 1-velmi spokojen/a; 2-spokojen/a; 3-nespokojen/a; 4-velmi nespokojen/a; 5-nemohu posoudit). Použité otázky jsou různého druhu, dotazník obsahuje otázky uzavřené, otevřené, polootevřené, identifikační a škálové. Celá verze dotazníku je uvedena v příloze č. 1.

#### **4.1.4 Náklady spojené s výzkumem**

Rozpočet primárního výzkumu pro diplomovou práci zahrnuje výdaje na tisk 155 ks dotazníků v celkové výši 620,- Kč (mj. 4,- Kč \* 155 ks) a odměnu jedné spolutazatelky, která pomohla autorce se sběrem dat, ve výši 300,- Kč. Do rozpočtu lze zařadit také tzv. náklady obětované příležitosti ve spojitosti s časem na vytvoření dotazníku, zpracování a vyhodnocení získaných dat.

#### 4.1.5 Časový harmonogram činností

Pro lepší přehlednost znázorňuje níže uvedená tabulka (tab. 4.1) rozvržení jednotlivých úkolů v rámci období, kdy byly realizované.

Tab. 4.1 Časový harmonogram činností

| Činnost \ Období      | 11 / 2013 | 12 / 2013 | 01 / 2014 | 02 / 2014 | 03 / 2014 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Definování problému   | x         |           |           |           |           |
| Sběr sekundárních dat |           | x         |           |           |           |
| Tvorba dotazníku      |           | x         |           |           |           |
| Pilotáž               |           |           | x         |           |           |
| Sběr primárních dat   |           |           | x         | x         |           |
| Zpracování dat        |           |           |           |           | x         |
| Analýza dat           |           |           |           |           | x         |
| Interpretace dat      |           |           |           |           | x         |
| Návrhy a doporučení   |           |           |           |           | x         |

#### 4.1.6 Pilotáž

Pilotáž, tzv. testování dotazníku, byla uskutečněna na začátku měsíce ledna roku 2014 mezi rodinnými příslušníky, přičemž bylo dotázáno celkem 5 osob. Díky této pilotáži si autorka ověřila srozumitelnost a vhodnost formulace otázek v sestaveném dotazníku. Nebyly nalezeny žádné nejasnosti v otázkách ani v odpovědích, a proto bylo zahájeno dotazování.

### 4.2 Realizační fáze

Po uskutečnění přípravné etapy přichází na řadu fáze realizační, v níž bude popsán a proveden sběr dat včetně uvedení možnosti zpracování získaných údajů. V závěru této kapitoly bude charakterizována struktura výběrového souboru.

#### 4.2.1 Sběr a zpracování dat

Samotný sběr dat ve městě Frýdek-Místek proběhl ve stanoveném období, a to v časovém rozmezí od 13. ledna do 26. února 2014. Potřebné údaje byly získány pomocí kvantitativního výzkumu, jenž byl proveden osobním dotazováním prostřednictvím písemného dotazníku. Osobní dotazování bylo zvoleno z následujících důvodů: tazatel získá respondentovu pozornost na delší dobu, tázaný má více času na porozumění otázce a promyšlení odpovědi, dále také z důvodu přímé zpětné vazby od respondentů, větší

možnosti kontroly při zaznamenávání odpovědí, možnosti vysvětlení při nesprávném pochopení otázky, rovněž také z důvodu větší spolehlivosti a návratnosti dotazníků. Respondenti byli oslovoováni dvěma tazatelkami na veřejných místech přímo v centru města Frýdek-Místek, konkrétně na náměstí v Místku a Frýdku. Úsilí vynaložené na sběr údajů bylo opravdu značné, neboť aktivita a ochota obyvatel Frýdku-Místku nekorespondovala s představou autorky této práce, nicméně se podařilo shromáždit naplánovaný počet 150 dotazníků. Neochotu a obavu obyvatel vyplnit dotazník lze vysvětlit záměnou tazatelek za pouliční prodavačky dárkových předmětů, či smluv týkající se elektřiny a plynu.

Sesbírané dotazníky byly zkontrolovány a následně na počítači přepsány do elektronické podoby. Vzhledem ke skutečnosti, že u vyplňování dotazníku asistovaly tazatelky, nebylo nutné žádný z dotazníků vyřadit pro jeho neúplnost. Kódování odpovědí a otázek již bylo učiněno při sestavování dotazníku. Pro zpracování dat byl použit program Microsoft Excel 2010, ve kterém byla vytvořena datová matice, jež pak byla dále přenesena do statistického programu IBM SPSS Statistics 21.0 (dále jen SPSS). K vytvoření následující kapitoly a především pro vyobrazení konečných výsledků, které vyplynuly ze získaných dat, posloužila tabulková, procentuální a grafická vyjádření.

#### **4.2.2 Struktura výběrového souboru**

Ke konci měsíce února, přesněji 26. února 2014 bylo sesbíráno a ke zpracování zařazeno celkem 150 kusů dotazníků, což odpovídalo naplánovanému počtu. Struktura respondentů výběrového souboru byla získána nereprezentativní technikou, a to technikou vhodné příležitosti, kdy tazatel vybírá snadno dosažitelné respondenty na frekventovaných místech. Struktura výběrového vzorku byla hodnocena na základě identifikačních otázek: pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, společenské postavení a délka života ve městě. Tabulky identifikačních otázek v rámci třídění prvního stupně jsou uvedeny v příloze č. 7.

#### **Pohlaví**

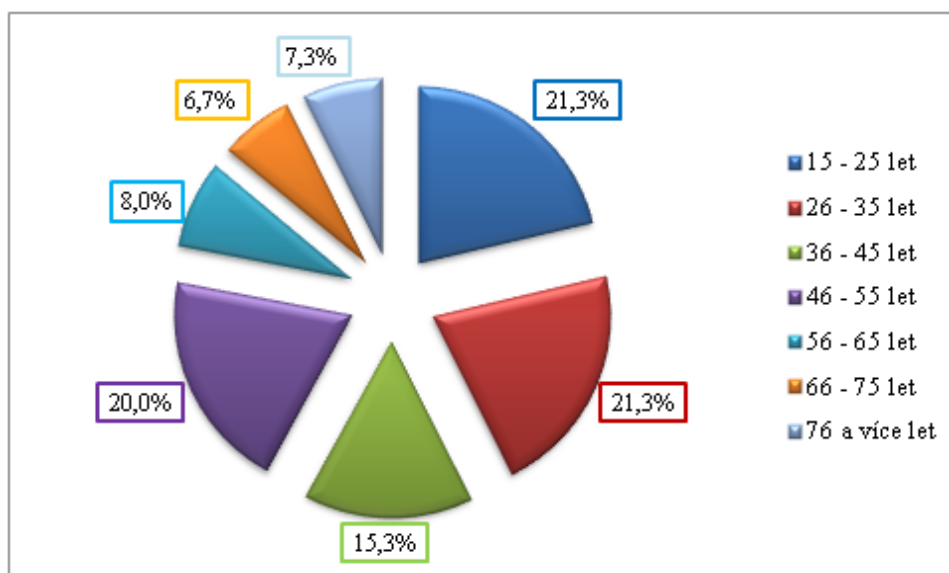
Z primárního šetření, které bylo provedeno na celkovém vzorku 150 respondentů, bylo zjištěno, že ve složení výběrového vzorku podle pohlaví převládají muži, kteří tvoří dohromady 79 respondentů. V 71 případech bylo dotázáno opačné pohlaví, tedy ženy. V procentuálním vyjádření celého výběrového vzorku jsou zastoupeni z 52,7 % muži a ženy tvoří v rámci této otázky 47,3 % dotázaných (viz tab. 4.2).

Tab. 4.2 Struktura respondentů dle pohlaví

| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| muž   | 79        | 52,7    | 52,7          | 52,7               |
| žena  | 71        | 47,3    | 47,3          | 100,0              |
| Total | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

### Věková kategorie

Další identifikační otázkou je dotaz týkající se věku respondentů. Dotazovaní měli možnost zařadit se do jedné ze 7 věkových kategorií. Pro přehlednější úpravu a rychlejší orientaci byly intervaly věkových kategorií zaznamenány do tzv. pie chart neboli výsečového grafu (viz obr. 4.1). Výsledky rozdělení respondentů podle věkových skupin ukázaly, že výzkumu se nejvíce zúčastnily dvě věkové kategorie, a to 15 – 25 let a 26 – 36 let, z nichž každá skupina zahrnuje 32 dotazovaných (21,3 %). Podobná četnost, konkrétněji 30 respondentů, byla zaznamenána u věkového intervalu 46 – 55 let (20 %). Do kategorie 36 – 45 let spadá 23 účastníků dotazníkového šetření. Méně početné skupiny tvoří kategorie dotazovaných ve věku 56 – 65 let (12 respondentů), ve věku 76 a více let (11 respondentů) a ve věku 66 – 75 let (10 respondentů).



Obr. 4.1 Procentuální vyjádření struktury respondentů podle věkové kategorie



## Vzdělání

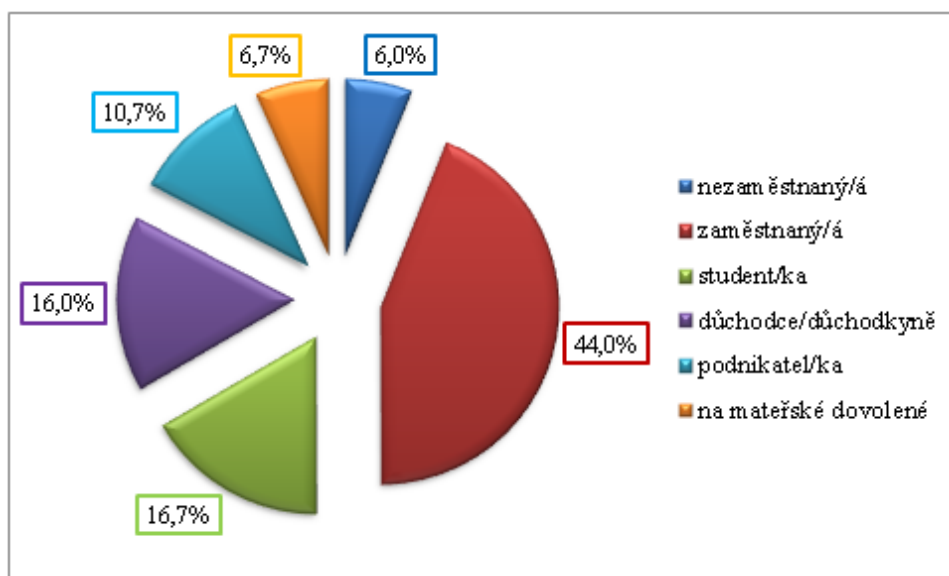
Tab. 4.3 ilustruje rozložení respondentů z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání. Nejčetnější skupinu vytvořilo 62 respondentů, kteří při vyplňování dotazníku uvedli, že dosáhli středoškolského vzdělání s maturitou, což v procentuálním vyjádření činí 41,3 % dotázaných z celkového počtu 150 respondentů. Druhou nejpočetnější kategorií se 32,7 % dotázaných tvoří vysokoškolsky vzdělaní obyvatelé, což konkrétněji znamená, že 49 respondentů disponuje vysokoškolským titulem. Počtu 32 dotázaných dosáhla skupina osob se středoškolským vzděláním bez maturity (21,3 %). Nejmenší procentuální podíl získala kategorie „základní vzdělání“, přesněji 4,7 %, což značí, že pouze 7 účastníků primárního výzkumu disponuje již zmíněným základním vzděláním.

*Tab. 4.3 Struktura respondentů dle vzdělání*

| Valid                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| základní                   | 7         | 4,7     | 4,7           | 4,7                |
| středoškolské bez maturity | 32        | 21,3    | 21,3          | 26,0               |
| středoškolské s maturitou  | 62        | 41,3    | 41,3          | 67,3               |
| vysokoškolské              | 49        | 32,7    | 32,7          | 100,0              |
| Total                      | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

## Společenské postavení

Složení struktury respondentů podle společenského postavení demonstruje následující obr. 4.2. Nejčetnější skupina zahrnuje celkem 66 respondentů, což odpovídá 44 % všech dotázaných, kteří v dotazníku zahrli možnost „zaměstnaný/á“. U statusu „student/ka“ a „důchodce/důchodkyně“ byla zaznamenána podobná četnost, konkrétně se jedná o 16,7 % respondentů (tj. 25 osob) a 16,0 % respondentů (tj. 24 osob). Dotazníkového šetření se zúčastnilo dále také 10,7 % podnikatelů/podnikatelek, což představuje 16 respondentů, 6,7 % dotazovaných bylo v době provádění výzkumu a sběru dat se svým dítětem na mateřské dovolené (10 respondentů) a dokonce 6 % dotázaných osob (9 respondentů) je bez práce a zahrlo tudíž variantu „nezaměstnaný/á“.



Obr. 4.2 Procentuální vyjádření struktury respondentů podle společenského postavení

### Délka života ve městě Frýdek-Místek

V následující tabulce 4.4 lze vidět výsledky analýzy respondentů podle délky jejich života ve Frýdku-Místku. Respondenti měli při dotazování na výběr ze 4 možností, přičemž variantu méně než 1 rok nezatrnul ani jeden dotázaný. Pro účely dalších analýz byla možnost „méně než 1 rok“ sloučena s kategorií „1 – 5 let“ a nově nazvána „méně než 5 let“. Z analýzy četnosti dále vyplývá, že největší část obyvatel žije ve městě 10 a více let (110 respondentů), kteří tvoří 73,3 % ze všech účastníků dotazníkového šetření, což je pro účely výzkumu důležité a lze tedy předpokládat, že většina respondentů město včetně jeho zázemí a služeb velmi dobře zná.

Tab. 4.4 Struktura respondentů podle délky jejich života ve městě

| Valid          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| méně než 5 let | 18        | 12,0    | 12,0          | 12,0               |
| 6 - 10 let     | 22        | 14,7    | 14,7          | 26,7               |
| 10 a více let  | 110       | 73,3    | 73,3          | 100,0              |
| Total          | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

## **5 Analýza spokojenosti obyvatel se službami města**

Kapitola se zabývá vyhodnocením dat, která byla získána prostřednictvím primárního výzkumu formou osobního dotazníkového šetření. Cílem výzkumu bylo provést analýzu, na základě které byla zjišťována spokojenost, případná nespokojenost, obyvatel města Frýdek-Místek s poskytovanými službami ve vybraných oblastech. Konkrétně se jedná o oblast komunikace města s občany, sportovní, kulturní a společenské využití, dále o oblast životního prostředí, školství, bezpečnosti, dopravní obslužnosti a zdravotních a sociálních služeb.

Pro lepší přehlednost a orientaci je kapitola rozdělena do jednotlivých podkapitol, a to na základě konkrétních zkoumaných oblastí. Zjištěné výsledky jsou podpořeny slovním komentářem, tabulkami a tam, kde je to vhodné i grafickým znázorněním. Tabulkové a grafické podklady k jednotlivým zkoumaným případům jsou uvedeny v příloze č. 8, 9 a 10.

### **5.1 Spokojenost s informačními službami města Frýdek-Místek**

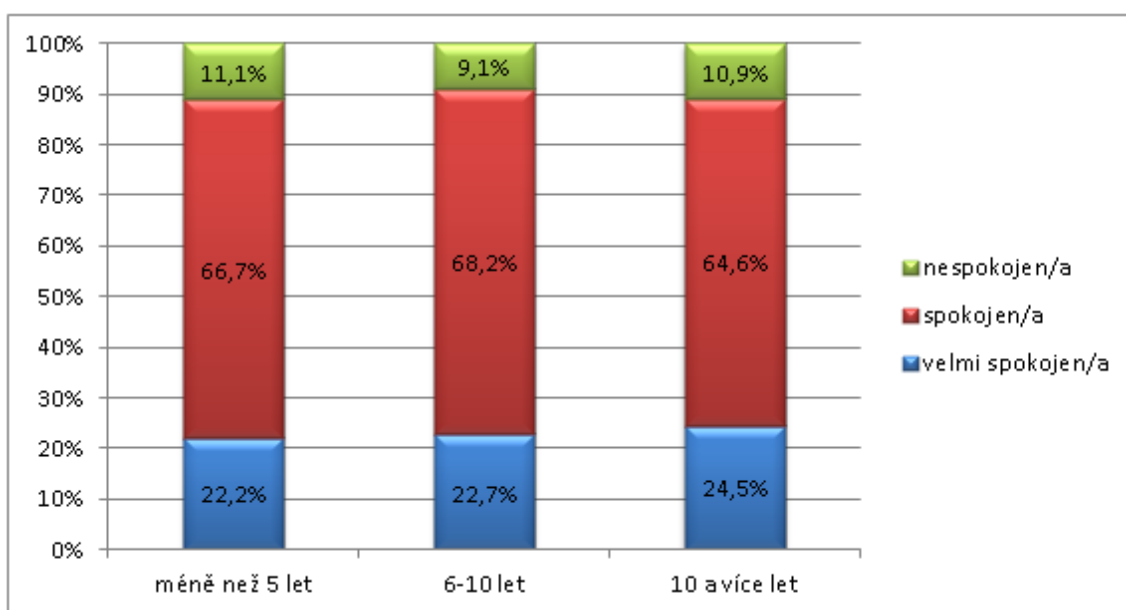
V úvodní části dotazníku měli obyvatelé města Frýdek-Místek určit, jak jsou spokojeni s komunikací města se svými občany. Svůj názor mohli vyjádřit pomocí čtyř možností: velmi spokojen/a, spokojen/a, nespokojen/a, velmi nespokojen/a. Tab. 1 uvedená v příloze č. 8 ukazuje, že s poskytovanými informačními službami je dle výzkumu spokojeno 65,3 % dotazovaných (98 respondentů), dokonce 24 % (36 respondentů) je s komunikací města velmi spokojeno, naopak nespokojeno se cítí být 10,7 % respondentů (16 osob). Index spokojenosti s komunikací města se svými občany je na vysoké úrovni a činí 71 %.

Pro testování závislosti u hodnotící otázky týkající se spokojenosti obyvatel s komunikací města se svými občany byly postupně jako druhé proměnné využity identifikační otázky: pohlaví, věk, vzdělání, společenské postavení a délka života ve městě.

Dalo by se předpokládat, že spokojenost komunikace města se svými občany bude ovlivňovat především délka života ve městě. V dnešní době využívají města moderní způsoby komunikace prostřednictvím mobilních aplikací, internetových stránek a sociálních sítí, kdežto v předchozích letech byly využívány spíše tradiční formy komunikace, jako je například tisk, rozhlas, úřední deska. Nicméně po provedení analýzy kategorizovaných dat bylo zjištěno, že v rámci města Frýdek-Místek nezávisí spokojenost s komunikací města se svými občany na délce života ve městě, jak je patrné z výsledků uvedených v tab. 2, příloha č. 9. V tomto případě testování závislosti vyšla hodnota signifikance vyšší než 0,05, což

vyjadřuje, že mezi vybranými proměnnými neexistuje závislost a původní předpoklad je tedy pomocí Chi-Square testu vyvrácen. Hlavním vysvětlení může spočívat ve skutečnosti, že ač město využívá jakékoli dostupné komunikační prostředky charakteristické pro určitou dobu, umí s nimi z pohledu obyvatel vynakládat efektivně a účelně, a proto jsou obyvatelé s komunikací města spokojeni.

Strukturu respondentů vyjadřující jejich spokojenost vzhledem ke komunikaci města se svými občany podle délky jejich života ve městě ilustruje obr. 5.1, ze kterého lze vyčíst, že dotazovaní s délkou pobytu „méně než 5 let“ (66,7 %), „6 – 10 let“ (68,2 %) a „10 a více let“ (64,6 %) nejčastěji v dotazníku uváděli, že jsou s komunikací spokojeni. Možnost „méně než 1 rok“ není v grafu vyobrazena z toho důvodu, že žádný z respondentů nebydlí ve městě po dobu kratší než 12 měsíců, přičemž byla tato kategorie sloučena s kategorií „1 – 5 let“ a nově nazvána jako „méně než 5 let“. (tab. 1, příloha č. 9)

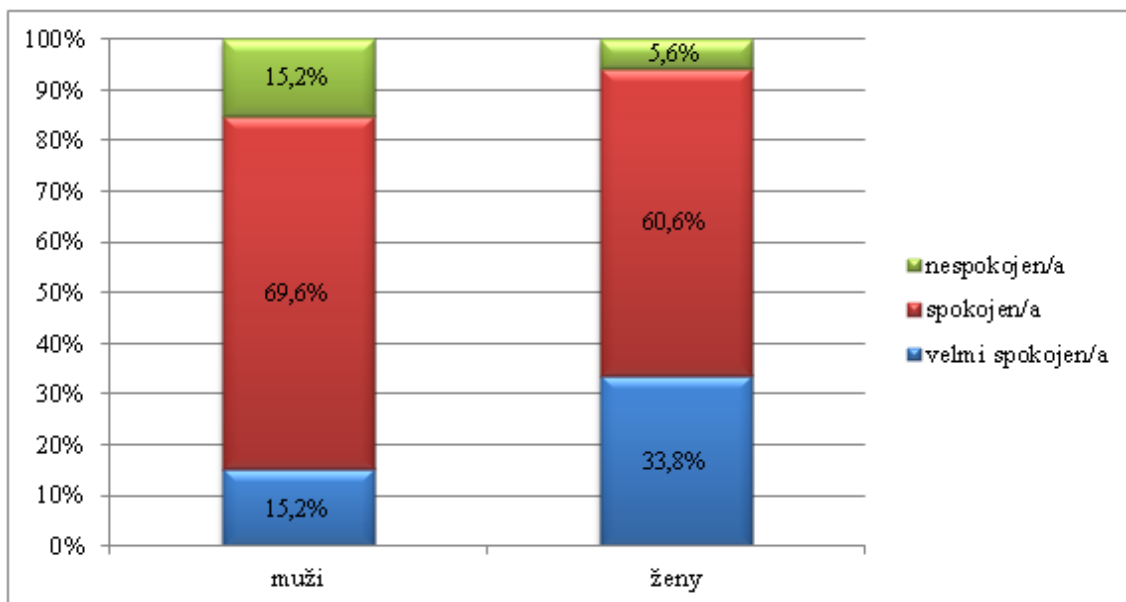


*Obr. 5.1 Zhodnocení komunikace města podle délky života ve městě*

Při dalším testování závislosti mezi spokojeností s komunikací města se svými občany a dalšími proměnnými, konkrétně věku, vzdělání a společenského postavení rovněž nebyla prokázána závislost. Závislost byla prokázána pouze v případě testování s proměnnou pohlaví. Mezi veličinou komunikace města s občany a veličinou pohlaví byla pomocí testu Chi-Square prokázána závislost, neboť výsledky (tab. 4, příloha č. 9) ukazují, že hodnota signifikance je nižší než 0,05, což představuje existenci závislosti mezi vybranými proměnnými.

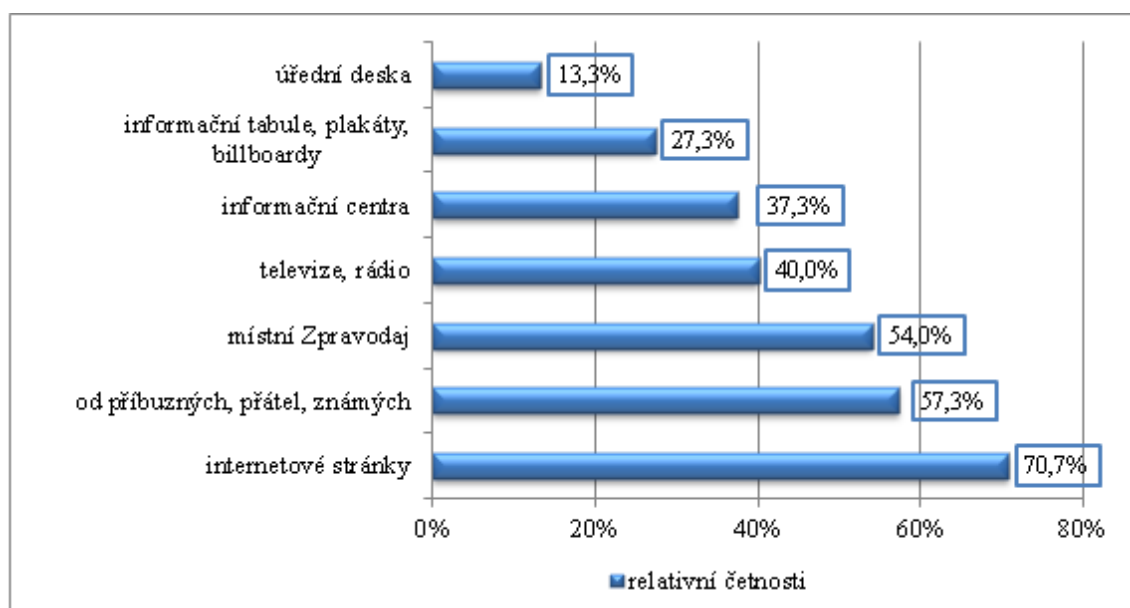
V rámci třídění druhého stupně lze z obr. 5.2 (tab. 3, příloha č. 9) vyčíst, že s komunikací města se svými občany jsou velmi spokojeny více ženy (33,8 %) než muži

(15,2 %), což lze zdůvodnit faktem, že ženy jsou obecněji více tolerantní a méně kritické. V případě nespokojenosti je jev opačný, nespokojenost se více projevila u mužů (15,2 %) než u žen (5,6 %). Velmi nespokojen nebyl žádný z dotazovaných.



Obr. 5.2 Zhodnocení komunikace města se svými občany podle pohlaví respondentů

S komunikací města souvisí také sdělovací prostředky, pomocí kterých získávají obyvatelé Frýdku-Místku požadované informace. Obyvatelé města měli v otázce týkající se získávání informací zatrhnout tři zdroje, které dle jejich názoru využívají nejčastěji. Respondenti dostali také příležitost napsat jiný používaný zdroj, který nebyl uveden ve výčtu možností (např. o oficiální stránky města Frýdek-Místek na sociální síti Facebook.com nebo mobilní aplikaci „Frýdek-Místek“). Nicméně této možnosti nevyužil žádný z účastníků výzkumu a varianta „jiný zdroj“ tak nebyla nikým zatrhnuta. Podle analýzy otázky č. 3 jsou nejvíce využívaným komunikačním nástrojem zabývající se o dění ve městě internetové stránky (viz obr. 5.3), dále pak respondenti získávají nejčastěji informace od svých přátel, příbuzných a známých a třetici nejvyužívanějších zdrojů uzavírá místní Zpravodaj. Skutečnost, že jsou muži aktivnější ve sledování aktuálního dění a získávání informací, potvrdila analýza třídění druhého stupně realizovaná v programu SPSS. V tab. 5, příloha č. 9, lze jednoznačně vidět, že tři nejvyužívanější zdroje více vyhledávají a využívají muži. Internetové stránky jsou více navštěvovány dotazovanými muži (72,2 %) než ženami (69 %). Druhý využívaný komunikační nástroj používají častěji opět muži, od svých přátel, příbuzných a známých zjišťuje informace o dění ve městě 60,8 % dotázaných mužů. Z dotázaných respondentů čtou místní Zpravodaj, který vychází každých čtrnáct dní, více muži (57 %) než ženy (50,7 %).



Obr. 5.3 Zdroje informací o městě Frýdek-Místek

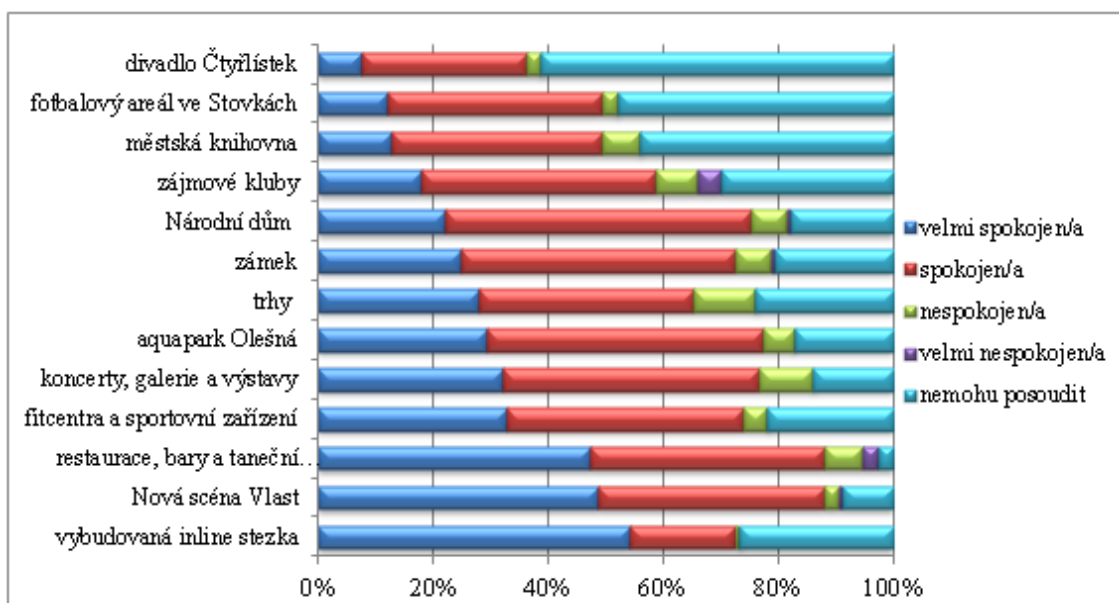
Pro tři nejčastěji využívané prostředky komunikace byl proveden také test závislosti jednotlivých zdrojů na identifikačních otázkách, v případě internetových stránek na věku respondentů, u možnosti informace od přátel, příbuzných a známých na pohlaví dotazovaných a u místního Zpravodaje byla testována závislost na délce života obyvatel ve městě Frýdek-Místek. Pomocí Chi-Square testu byla díky zaznamenaných odpovědí zjištěna tato následující fakta: mezi proměnnými „internetové stránky“ a „věk“ byla zjištěna závislost (tab. 6, příloha č. 9), neboť je hodnota signifikance menší než 0,05; mezi proměnnými „informace od přátel, příbuzných a známých“ a „pohlaví“ (tab. 7 příloha č. 9) a rovněž také mezi veličinami „místní Zpravodaj“ a „délka života ve městě“ (tab. 8 příloha č. 9) závislost neexistuje. Závislost mezi „internetovými stránkami“ a „věkem“ potvrzuje také třídění druhého, kdy respondenti ve věku od 56 – více let využívají internetové stránky daleko méně než mladší věkové kategorie stupně (tab. 9, příloha č. 9). Využívání internetu má s rostoucím věkem klesající tendenci, což lze vysvětlit tím, že řada lidí ze starší věkové kategorie nedisponují počítači, notebooky, případně neumí vůbec ovládat jiná zařízení, která umožňují přístup na internet.

## 5.2 Spokojenost se sportovním, kulturním a společenským vyžitím

Město svým občanům a dalším návštěvníkům nabízí řadu volnočasových aktivit. Pro účely primárního výzkumu byly sportovní, kulturní a společenské služby zahrnuty pod jednu otázku. Co se týká sportovního vyžití a jeho spokojenosti, byly do dotazníku vybrány čtyři oblasti, a to: fitcentra a sportovní zařízení (squash, tenis, badminton, volejbal, apod.), aquapark Olešná (krytý i letní areál), fotbalový areál ve Stovkách a vybudovaná in-line stezka kolem Olešné. V rámci kultury mohli oslovení respondenti vyjádřit svou

spokojenost s činností a službami některých vybraných kulturních zařízení. Analýze a následnému hodnocení byly z kulturní oblasti podrobeny konkrétně instituce, jako je divadlo Čtyřlístek, Nová scéna Vlast, Národní dům a frýdecký zámek. Do otázky bylo zahrnuto také hodnocení dalšího společenského vyžití. Účastníci výzkumu vyjadřovali svou (ne)spokojenost spojenou se službami městské knihovny, s organizací a konáním různých koncertů, galerií a výstav, dále pak se zájmovými kluby, restauracemi, bary a tanečními kluby a v neposlední řadě také s městskými trhy (farmářské, velikonoční, vánoční,...). V otázce č. 4 byla respondentům mimo jiné dána na výběr také možnost „N“, kterou mohli zatrhnout, když danou službu ve svém životě nevyužívají, neznají a spokojenost tak nemohli objektivně posoudit a ohodnotit. Možnost „N“ byla v rámci programu SPSS překódována na hodnotu 5 a nastavena jako „missing“ a to především z toho důvodu, aby se při výpočtu nezahrnovala do jednotlivých průměrů, které by se díky této stanovené hodnotě podstatně snížily a byly by tudíž zkreslené.

Výsledky třídění 1. stupně jednotlivých faktorů této otázky jsou uvedeny v tab. 3 příloha č. 8. Pro přehlednost a lepší orientaci byla data zaznamenána do skládaného 100% grafu, který je k vidění na obr. 5.4, a vyplývají z něj níže uvedené poznatky.



Obr. 5.4 Zhodnocení kritérií v rámci sportovního, kulturního a společenského vyžití

Všechna jednotlivá kritéria kromě možnosti „vybudovaná in-line stezka“ byla respondenty hodnocena v průměru známkou 2 (viz tab. 10, příloha č. 9), což odpovídá názoru „spokojen/a“. Varianta „vybudovaná in-line stezka“ jako jediná dosáhla v průměru nejvyšší

možné příčky, dotazování ji v průměru hodnotili číslem 1 a to znamená, že jsou s touto vybudovanou stezkou velmi spokojeni.

*Tab. 5.1 Index spokojenosti v oblasti sportovního, kulturního a společenského vyžití*

| jednotlivá kritéria                | mean | index spokojenosti |
|------------------------------------|------|--------------------|
| vybudovaná in-line stezka          | 1,27 | 91,0 %             |
| Nová scéna Vlast                   | 1,51 | 83,0 %             |
| fitcentra a sportovní zařízení     | 1,63 | 79,0 %             |
| restaurace, bary a taneční kluby   | 1,64 | 78,7 %             |
| aquapark Olešná                    | 1,71 | 76,3 %             |
| koncerty, galerie a výstavy        | 1,74 | 75,3 %             |
| trhy (farmářské, velikonoční, ...) | 1,77 | 74,3 %             |
| zámek                              | 1,78 | 74,0 %             |
| fotbalový areál ve Stovkách        | 1,82 | 72,7 %             |
| Národní dům                        | 1,82 | 72,7 %             |
| divadlo Čtyřlístek                 | 1,88 | 70,7 %             |
| městská knihovna                   | 1,89 | 70,3 %             |
| zájmové kluby                      | 1,96 | 68,0 %             |

### **Vybudovaná in-line stezka**

Občané Frýdku-Místku se v roce 2010 dočkali dokončení 4,5 km stezky vedoucí kolem přehrady Olešné. Stezku hojně využívají obyvatelé po celý rok (v létě především in-line bruslaři, běžci a cyklisti, v zimě milovníci běžkování) a velmi si ji pochvalují, což dokládá nejvyšší míra spokojenosti, která činí 91 % (tab. 5.1). Podle obr. 5.4 jsou vybrané oblasti seřazeny podle stupně „velmi spokojen/a“. Při ohledu na toto uvedené řazení dosáhla kategorie „vybudovaná in-line stezka“ nejvyššího procentuálního podílu hodnocení spokojenosti respondentů, což v číselném vyjádření znamená, že 54 % dotázaných uvedlo, že je velmi spokojeno. Při testování závislosti pomocí funkce Crosstabs nebyly zjištěny žádné závislosti, neboť ve všech případech identifikačních znaků byly hodnoty sig. větší než 0,05.

### **Nová scéna Vlast**

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2.3, provozovatelem instituce je Národní dům Frýdek-Místek, p.o.. Nová scéna Vlast provozuje jak kino, které patří mezi 162 zdigitalizovaných kin v celé České republice, tak také slouží příznivcům divadla. Většina respondentů, přesněji 88 %, hodnotí činnost této instituce pozitivně, což je také zřejmé z výše uvedeného obr. 5.4.



Index spokojenosti je 83 %. Je překvapivé, že se našli také respondenti, kteří se službami této moderní instituce spokojeni nejsou. Jedná se však o velmi malý počet respondentů. Jejich nespokojenost bude pravděpodobně ryze individuální záležitostí. Při testování závislosti mezi touto proměnnou a identifikačními otázkami nebyla prokázána závislost.

### **Fitcentra a sportovní zařízení**

Městských sportovních zařízení i soukromých fitness center se ve městě Frýdek-Místek nachází celá řada. Celkem 32,7 % dotázaných uvedlo, že jsou velmi spokojeni, 41,3 % osob si myslí, že jsou s nabízenými službami spokojeni. Index spokojenosti činí 79 % (viz tab. 5.1). Pouhá 4 % respondentů spokojena není a 22 % nedokázalo tuto záležitost posoudit. Díky rozsáhlé a pestré nabídce si každý občan bez ohledu na věk přijde na své. Nezávislost hodnocení spokojenosti se sportovními zařízeními a fitness centry na věku dokládá tab. 11, příloha č. 9 (hodnota sig. je 0,183).

### **Restaurace, bary a taneční kluby**

Je zřejmé, že poskytované služby v rámci restaurací, barů a tanečních klubů nemůže město zcela korigovat a ovlivňovat, ale i přes tuto skutečnost bylo uvedené kritérium zařazeno do dotazníkového šetření, neboť celkový pohled a názor na město nevytváří pouze město samotné, ale podstatnou roli hrají mj. rovněž také soukromé organizace a společnosti. Průzkumem bylo zjištěno, že je naprostá většina dotazovaných spokojena s poskytovanými službami restaurací, barů a tanečních klubů a v převážné míře uváděli pozitivní odpovědi (88 %). (tab. 3, příloha č. 8)

Byl využit Chi-Square test, přičemž sig. vyšlo menší než 0,05, což dokazuje, že mezi spokojeností s restauracemi, bary a tanečními kluby a dosaženým vzděláním existuje závislost (tab. 12, příloha č. 9). V případě testování proměnné s ostatními identifikačními znaky nebyla nalezena závislost. Dále bylo prostřednictvím funkce „Adjusted Standardized“ zjištěno, že lidé se základním vzděláním zatrhávali odpověď „spokojen“ méně, než bylo očekáváno a odpověď „velmi spokojen“ více, než bylo očekáváno (tab. 13, příloha č. 9).

### **Aquapark Olešná**

Poskytované služby v rámci aquaparku Olešná dokázalo 82,7 % všech dotázaných ohodnotit, z čehož 29,3 % respondentů je se službami aquaparku velmi spokojeno, 48,1 % spokojeno a pouze 5,3 % dotázaných se ztotožnilo s negativním vyjádřením. (viz tab. 3,

příloha č. 8) Vysoká spokojenost dotázaných pramení z široké nabídky poskytovaných služeb, ze které si vybere opravdu každý. Areál aquaparku nabízí svým návštěvníkům mimo bazénů, tobogánů, skluzavek a dalších atrakcí, také např. aquatěhobik, aquaaerobik, na své si přijdou milovníci masáží, sauny, aromaterapie, lidé mohou využít nabídku pedikúry, manikúry, slaných římských lázní, v aquaparku jsou organizovány také kurzy plavání jak pro děti, tak také pro klub seniorů. Spokojenost a pozitivní názor na služby aquaparku dokazuje rovněž také index spokojenosti respondentů, který je na úrovni 76 % (viz tab. 5.1).

### **Koncerty, galerie a výstavy**

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2.3, je většina kulturních záležitostí města pod záštitou organizace s názvem KulturaFM, která pořádá různé koncerty, jarmarky, vernisáže a další zajímavé akce jako jsou například virtuální výstavy, které podporují začínající umělce a jejich tvorbu. Respondenti ve 32 % uvedli, že jsou s touto oblastí velmi spokojeni. Naopak nespokojeno se cítí 9,3 % dotazovaných a 14 % zatlhlo variantu, že nemůže posoudit. (viz tab. 3, příloha č. 8) Index spokojenosti je v případě koncertů, galerií a výstav na 75 %. Spokojenost s koncerty, galeriemi a výstavami nezávisí na žádné identifikační otázce, avšak při porovnání četnosti odpovědí u mužů a žen (viz tab. 14, příloha č. 9) bylo zjištěno, že 87,3 % dotázaných žen zaujímá k této oblasti pozitivní postoj. V případě mužů má pozitivní názor 67,1 % dotázaných pánů.

### **Trhy**

Na náměstí Svobody v Místku se každý rok konají tradiční trhy, které mohou občané navštěvovat v pravidelných čtrnáctidenních intervalech od dubna až do prosince. První konaný trh je zaměřen převážně na květiny, zejména sazenice, letničky, také bylinky, keře a stromky. Dále jsou realizovány velikonoční trhy, prostor pak dostávají řemesla, objevují se trhy zeleninou a ovocem, zabijačkové, vánoční a další. Podle třídění prvního stupně bylo zjištěno, že 28 % dotazovaných považuje trhy za skvělý nápad a je s nimi velmi spokojeno, 37,3 % respondentů sdílí také pozitivní názor. Opačného mínění bylo celkem 10,7 % dotázaných. Je však alarmující, že téměř čtvrtina dotázaných označila odpověď „N“, a to pravděpodobně z důvodu, že trhy nenavštěvuje a neprojevuje o ně zájem. (viz tab. 3, příloha č. 8) Při třídění druhého stupně bylo zjištěno, že pozitivní názor na konání trhů mají více ženy (77,5 %) než muži (54,4 %), což lze zdůvodnit tím, že zkušenosti s návštěvou trhů mají spíše ženy, neboť se všeobecně starají o domácnost a nákupy více než muži.

## **Zámek**

Nespokojenost se zámek samotným a jeho aktivitami, které se na něm konají (sídli zde muzeum Beskyd, konají se výstavy, jarmarky,...), vyjádřilo pouze 6,7 % respondentů (5 žen a 5 mužů). Zámek, jeho prostory a malebný zámecký park jsou vyhledávanou lokalitou, která je dostupná široké veřejnosti, určenou mimo jiné také pro svatební obřady, což dokládá také vysoká míra spokojenosti, která činí 74 %. Je zajímavé, že mezi proměnnou „spokojenost se službami zámku“ a „délkou života ve městě“ existuje závislost (viz tab. 15, příloha č. 9), neboť hodnota sig. je nižší než 0,05, a stejně je tomu tak i v případě mezi „spokojeností se službami zámku“ a „společenským postavením“ (viz tab. 16, příloha č. 9).

## **Fotbalový areál ve Stovkách**

Je všeobecně známo, že fotbal je spíše mužskou záležitostí. V rámci testování závislostí mezi proměnnou „spokojenost s fotbalovým areálem ve Stovkách“ a identifikačním znakem „pohlaví“ byla zjištěna závislost pomocí provedeného Chi-Square testu, který je zobrazen v tab. 20, příloha č. 9. Jak vyplývá z třídění druhého stupně, je mužská část výběrového vzorku, přesněji 60,8 % dotazovaných mužů, s fotbalovým zázemím města spokojena, případně velmi spokojena (tab. 21, příloha č. 9). Je však nutné zmínit, že otázku týkající se fotbalu ve městě nedovedlo posoudit celkem 48 % respondentů (72 dotazovaných). Toto zjištění lze odůvodnit tím, že se respondenti výběrového vzorku o fotbal nezajímají, fotbalový areál města nenavštívili a tudíž tak nebyli schopni oblast objektivně posoudit.

## **Národní dům**

Díky organizaci Národního domu, která zajišťuje většinu kulturního dění ve městě, došlo v posledních letech ke zlepšení poskytovaných služeb. Poslední novinkou jak propagovat kulturu mezi občany města Frýdek-Místek je spuštění mobilní verze webových stránek [www.kulturafrfm.cz](http://www.kulturafrfm.cz). Spokojenost obyvatel se službami Národního domu znázorňuje tab. 3, příloha č. 8. Téměř 54 % respondentů je s poskytovanými službami spokojeno, dokonce 22 % dotázaných velmi spokojeno. Na druhou stranu má pouze 6,7 % dotázaných negativní názor. Příčinu lze hledat v nenaplnění očekávání návštěvníků s konkrétní kulturní akcí. Z tab. 17, příloha č. 9, že z počtu 123 dotázaných, kteří mohli objektivně posoudit tuto oblast, ztrhlo možnost „velmi spokojeno“ nejvíce osob se středoškolským vzděláním s maturitou (38 %). Názor „spokojen/a se službami Národního domu“ převažoval u lidí s vysokoškolským vzděláním (70,7 %).

## **Divadlo Čtyřlístek**

Činnost divadla Čtyřlístek nedokázalo objektivně ohodnotit 61,3 % dotázaných, což je opravdu alarmující. Znamená to, že většina respondentů, konkrétně tedy 92 osob, poskytované služby nevyužívá, případně je taky možné, že tito respondenti divadlo Čtyřlístek nikdy nenavštívili. Důvody lze pravděpodobně hledat ve vysvětlení, že dotázaní mají jiné zájmy a nejsou tak příznivci divadelních představení nebo může být příčinou nedostatečná propagace těchto služeb. Zbylých 38,7 % dotazovaných v 11 případech uvedlo, že je se službami divadla velmi spokojeno, ve 43 případech spokojeno a ve 4 případech vyjádřili respondenti svou nespokojenost. Z těchto 58 respondentů častěji vyjadřovaly svůj názor ženy (60,3 %) než muži (38,7 %), z hlediska společenského postavení nejčastěji lidé zaměstnaní (44,8 %), při porovnání odpovědí podle věku hodnotili služby divadla Čtyřlístek nejčastěji lidé ve věkové kategorii 46 – 55 let (24,1 %) a dle vzdělání byly nejčastější odpovědi od vysokoškolsky vzdělaných lidí (43,1 %). Při testování této proměnné v porovnání s identifikačními znaky nebyly zjištěny závislosti.

## **Městská knihovna**

O návštěvnosti městské knihovny lze jen polemizovat. S největší pravděpodobností lze usuzovat, že do knihovny chodí spíše lidé mladší věkové kategorie, nejčastěji děti, studenti základních a středních škol a často také vysokoškoláci. V případě starší generace se lze domnívat, že tito lidé využívají městskou knihovnu méně často, spíše pouze při výjimečných příležitostech než pravidelně. S touto skutečností může souviset fakt, že na otázku týkající se služeb městské knihovny odpovědělo 44 % dotázaných, že tuto oblast nemohou posoudit. Ze zbylých 56 % respondentů vyjadřovali názor na spokojenost/nespokojenost nejčastěji lidé ve věkové kategorii 15 – 25 let, dále pak občané ve věku 26 – 35 let (viz tab. 19, příloha č. 9). Při analýze výsledků bylo zjištěno, že 36,7 % respondentů je se službami knihovny spokojeno, 12,7 % dokonce velmi spokojeno. (viz tab. 3, příloha č. 8)

## **Zájmové kluby**

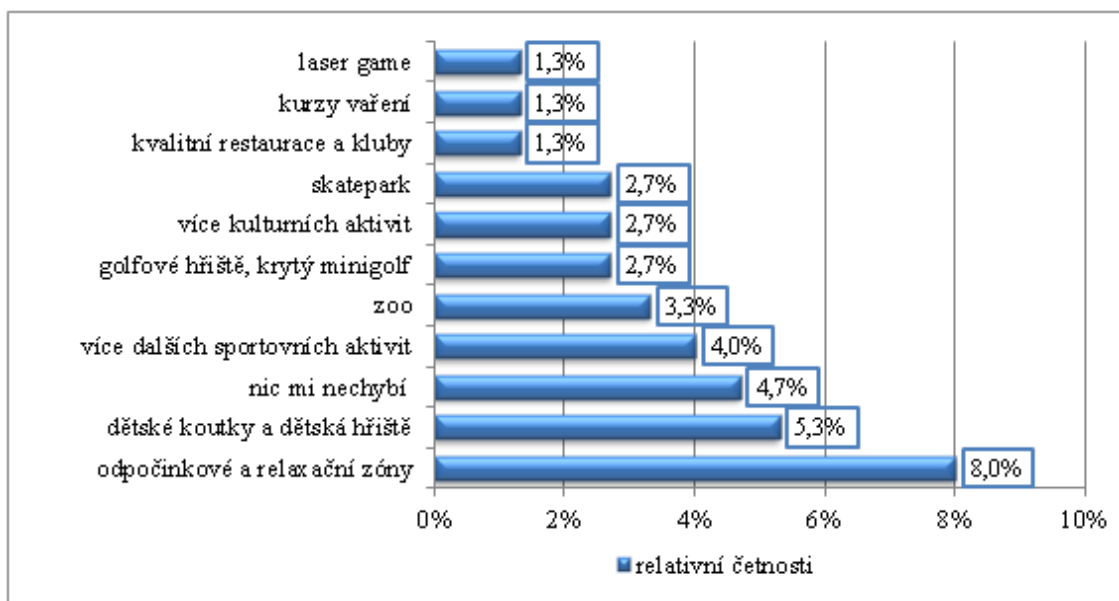
V souvislosti se sportovním, kulturním a společenským vyžitím měli oslovení občané možnost vyjádřit svou spokojenost s tím, zda nabídka zájmových klubů a kroužků jak pro dospělé, tak pro děti odpovídá jejich představám. Po provedení analýzy pomocí Chi-Square testu nebyly mezi identifikačními otázkami a zájmovými kluby shledány žádné závislosti, nicméně při porovnání výsledných hodnot počtu respondentů s pozitivním názorem

bylo zjištěno, že největší počet spokojených a velmi spokojených občanů zahrnuje věková kategorie 15 – 25 let (viz tab. 18, příloha č. 9). Tuto skutečnost lze vysvětlit tím, že jsou lidé v tomto věku častěji sdružováni a vedeni pod záštitou určitého klubu, přičemž zájem o účast v organizovaných klubech, či kroužcích s rostoucím věkem upadá. Z analýzy vyplynulo, že ohodnotit nabídku poskytovaných zájmových klubů a kroužků nedovedlo 30 % respondentů.

### 5.2.1 Chybějící způsoby trávení volného času ve městě

V rámci otázky č. 5 „Jaké způsoby trávení volného času Vám ve městě chybí?“ se mohli dotázaní vyjádřit k tomu, co by si ve městě přáli, jaké možnosti trávení volného času ve městě postrádají. Na tuto otevřenou otázku odpovědělo a vyjádřilo své stanovisko celkem 37,4 % (tj. 56) respondentů. Jednotlivé odpovědi stejného typu, avšak odlišné formulací slov byly seskupeny do jedné kategorie a nakódovány pro účely programu SPSS.

Nejvíce postrádaným způsobem trávení volného času jsou odpočinkové a relaxační zóny, které postrádá 8 % všech dotázaných. (obr. 5.5) Další chybějící službou jsou dětské koutky a hřiště, které by uvítalo 5,3 % respondentů. Odpověď „nic mi nechybí“ napsalo do dotazníku 7 osob (4,7 %). (tab. 4, příloha č. 8) Co se týká společenského postavení, odpovědělo na tuto otevřenou otázku nejvíce osob (23) z kategorie „zaměstnaný/á“, více se vyjadřovaly ženy (54 %) než muži (46 %). Uvedené možnosti (celkem 56 odpovědí) by uvítali nejčastěji lidé, kteří zde žijí 10 a více let (76,79 %), dále věkové kategorie 15 – 25 let (32,14%) a 26 – 35 let (32,14%) a občané se středoškolským vzděláním (42,86 %).



Obr. 5.5 Chybějící způsoby trávení volného času respondentů

### 5.3 Spokojenost s úrovní životního prostředí

Oblast životního prostředí včetně jeho kvality je v současné době velmi aktuálním a často zmiňovaným problémem. Na udržování určité úrovně životního prostředí se nepodílí pouze město samotné, ale především také jeho občané a návštěvníci. Otázka zaměřená na životní prostředí zahrnuje čtyři podotázky, které mohli dotázaní respondenti ohodnotit na škále od 1 do 4 (hodnota 1 znamená velmi spokojen/a, 2 spokojen/a, 3 nespokojen/a, 4 velmi nespokojen/a). Respondenti byli nejprve dotázáni na spokojenost s čistotou města a čistotou ovzduší, dále pak měli ohodnotit množství zeleně ve městě a péči o zeleň.

Při hodnocení kritérií oblasti životního prostředí byla nejčastější udělovanou známkou hodnota 2. Jak je zřejmé z tab. 5.2, nejvyšší spokojenost (68,7 %) vyjádřili respondenti s kritériem „čistota města“, naopak nejnižší míra spokojenosti (45,3 %) byla zjištěna u kritéria „čistota ovzduší“. Velmi nízký index spokojenosti s čistotou ovzduší může být pravděpodobně ovlivněn medializací smogových situací, které řadě lidí způsobují dýchací obtíže, a také médií propíranou společností Arcellor Mittal, a.s., která nese dle televizních médií vysoký podíl na vzniku právě zmiňovaných smogových situací, a jejíž dceřiná společnost Arcellor Mittal Frýdek-Místek, a.s., dříve Válcovny plechu, sídlí na okraji města.

*Tab. 5.2 Index spokojenosti s kritérii životního prostředí*

| jednotlivá kritéria | N   | missing | mean | index spokojenosti |
|---------------------|-----|---------|------|--------------------|
| čistota města       | 150 | 0       | 1,94 | 68,7 %             |
| péče o zeleň        | 150 | 0       | 2,07 | 64,3 %             |
| množství zeleně     | 150 | 0       | 2,41 | 53,0 %             |
| čistota ovzduší     | 150 | 0       | 2,64 | 45,3 %             |

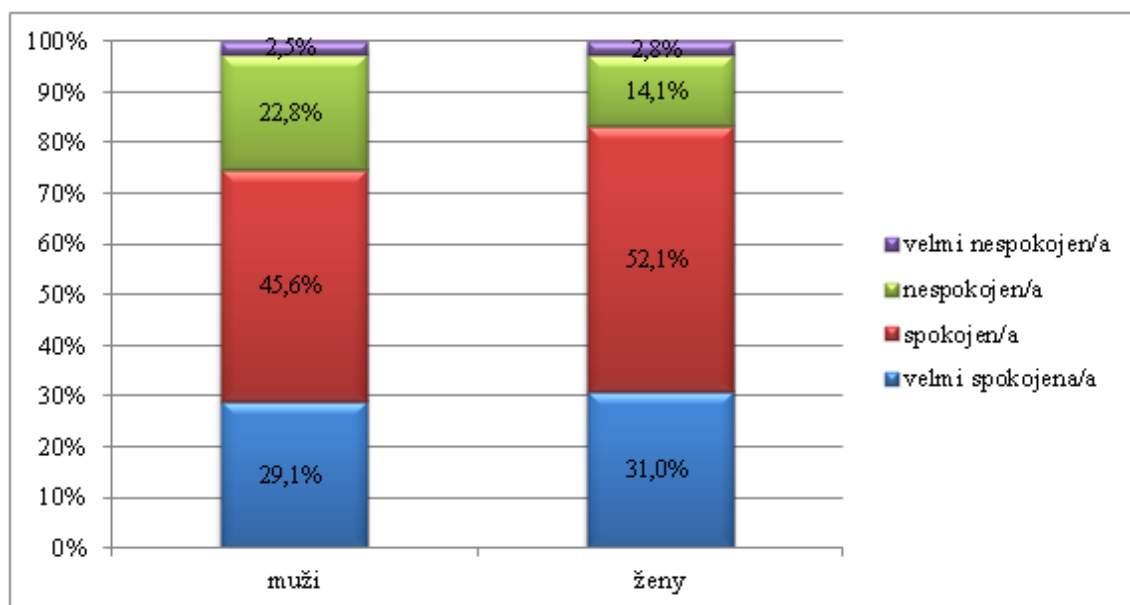
U otázky zabývající se životním prostředím bylo pomocí jednovýběrového T-testu (tab. 22, příloha č. 9) ověřováno, zda se naměřené průměry shodují s předem stanovenou číselnou hodnotou, tedy s testovacím kritériem 2,5. Pouze v případě „množství zeleně“ je naměřená hodnota sig. větší než 0,05, což znamená, že průměry se statisticky významně neliší. Průměrné hodnocení spokojenosti dle One-Sample Test tedy získalo pouze kritérium „množství zeleně ve městě“. Nadprůměrného hodnocení (kladné hodnoty ve sloupci mean difference) dosáhla oblast „čistota ovzduší“, což však z pohledu významu škály znamená, že respondenti označovali v průměru vyšší hodnoty než 2,5, tedy hodnoty 3 nebo 4, které vyjadřují nespokojen/a, velmi nespokojen/a. Hodnoty kritérií „čistota města“ a „péče o zeleň“

se nacházejí pod průměrem (záporné hodnoty ve sloupci mean difference), což značí, že v průměru byly zatrhovány odpovědi s nižší hodnotou než 2,5, tedy hodnoty 1 nebo 2 znamenající, že jsou respondenti spokojeni, případně velmi spokojeni.

### Čistota města Frýdek-Místek

Prostřednictvím třídění prvního stupně bylo ze získaných dat odhaleno, že 30,0 % všech dotázaných považuje město za opravdu velmi čisté. S čistotou města je také spokojeno dalších 48,7 % respondentů. Na druhou stranu si 18,7 % osob myslí, že čistota města není dostačující a 2,7 % dotázaných je s touto oblastí velmi nespokojeno. (tab. 5, příloha č. 8)

Rozdělení otázky podle pohlaví znázorňuje obr. 5.6, ze kterého lze vyčíst, že s čistotou města nejsou mezi mužským a ženským pohlavím, v případech velmi spokojen/a, spokojen/a a velmi nespokojen/a, výrazné odlišnosti. Možnost nespokojen/a s čistotou města označilo více mužů (22,8 %) než žen (14,1 %). (viz tab. 23, příloha č. 9)



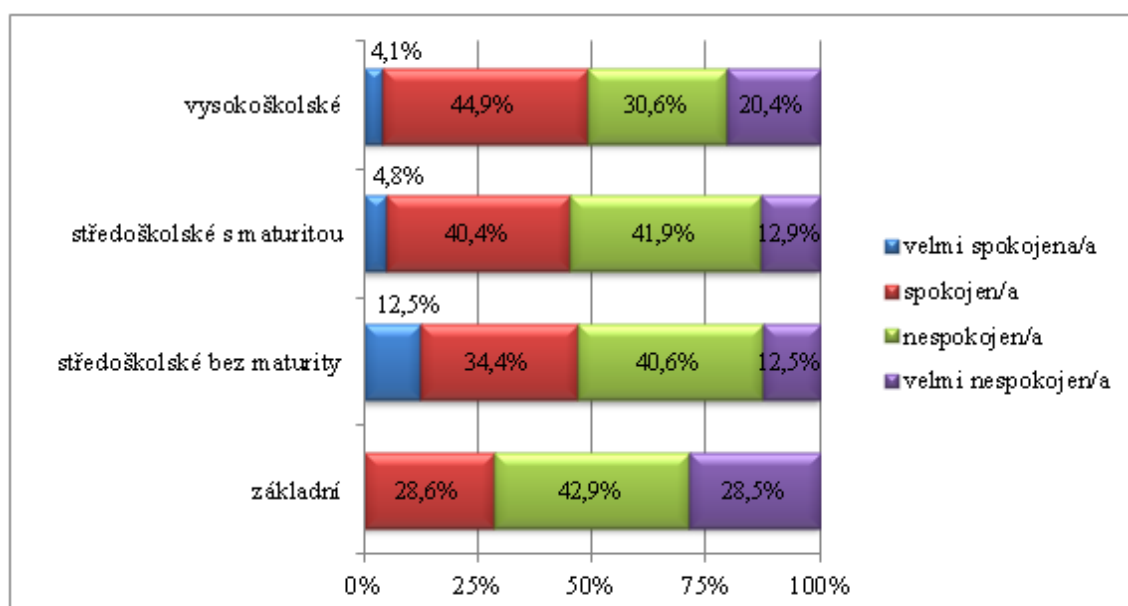
Obr. 5.6 Zhodnocení čistoty města podle pohlaví respondentů

Z odpovědí rozdělených dále podle „délky života ve městě“ vyplývá, že z počtu 110 respondentů, kteří uvedli, že ve městě žijí „10 a více let“, je největší část obyvatel spokojena (45,5 %). Dotazník vyplnilo také 24 důchodců, z nichž 45,8 % je s čistotou města velmi spokojeno. Naopak nespokojeno se z počtu 25 studentů cítí být 28 % a z řady 16 podnikatelů 25 %. Negativní pohled na čistotu města byl zaznamenán nejvíce u vysokoškolsky vzdělaných obyvatel, a to v 16 případech. Z hlediska věkových kategorií byla odpověď spokojen/a nejčastější u kategorie 46 – 55 let (11,33 % všech dotázaných).

## Čistota ovzduší ve městě Frýdek-Místek

Index spokojenosti čistoty ovzduší ve městě vyšel při porovnání s ostatními oblastmi jako nejhorší a proto bude dále rozebrána struktura nespokojených občanů. Celkem 38 % dotázaných zastává názor, že je s ovzduším ve městě nespokojeno, 16 % dokonce velmi nespokojeno (viz tab. 5, příloha č. 8). V případě občanů žijících ve městě 10 a více let je nespokojeno 26,7 % dotázaných a velmi nespokojeno 14 %. Nejvíce pesimističtí jsou obyvatelé se společenským statutem „zaměstnaný/á“ (24,7 % respondentů), dále občané ve věku 46 – 55 let (9 %), z hlediska pohlaví jsou nespokojeni a velmi nespokojeni více muži (41,7 %) než ženy (33,8 %).

Při rozdělení respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání, obr. 5.7, jsou více nespokojeni středoškolsky vzdělaní lidé s maturitou (41,9 %) než vysokoškolsky vzdělaní obyvatelé (30,6 %). (viz tab. 24, příloha č. 9)



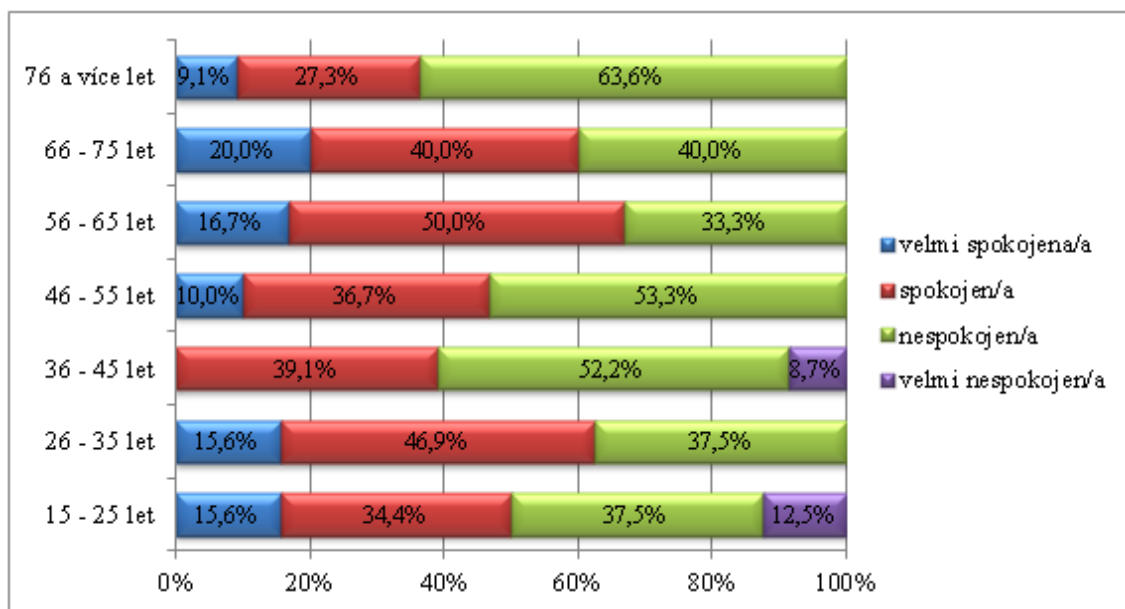
Obr. 5.7 Zhodnocení čistoty ovzduší ve městě podle nejvyššího dosaženého vzdělání

## Množství zeleně ve městě Frýdek-Místek

Index spokojenosti s množstvím zeleně ve městě Frýdek-Místek je pouze 53 %, což by pro město mělo být alarmující, neboť se jedná o jeden z důležitých indikátorů kvality veřejných služeb. Při testování závislosti mezi touto proměnnou a identifikačními znaky nebyla zjištěna žádná závislost. Z celkového počtu 150 respondentů uvedlo 12 % dotázaných, že je s množstvím zeleně ve městě velmi spokojeno, 39,3 % spokojeno, 44,7 % nespokojeno a 4 % dokonce velmi nespokojeno. (viz tab. 5, příloha č. 8)



Z třídění druhého stupně podle věku respondentů (tab. 25, příloha č. 9) vyplývá, že nejvíce jsou s množstvím zeleně spokojeni obyvatelé města ve věku 56 – 65 let, velmi spokojeni pak občané ve věku 66 – 75 let. Jak je patrné z obr. 5.8, s množstvím zeleně se cítí být nespokojeni především lidé starší 76 let, velmi nespokojeni občané ve věku 15 – 25 let.



Obr. 5.8 Zhodnocení množství zeleně ve městě podle věku respondentů

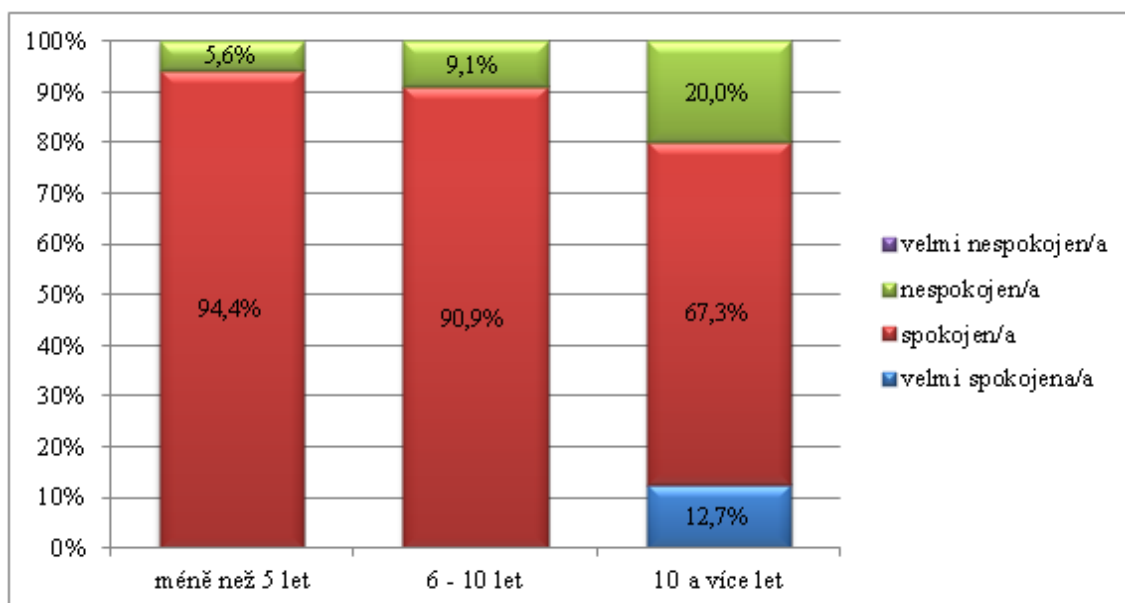
### Péče o zeleň ve městě Frýdek-Místek

Komplexní péče o zeleň ve městě Frýdek-Místek zahrnuje mimo jiné výsadbu květin (např. samo zavlažovací pyramidy na místeckém náměstí), také dřevin (duby, javory, lípy, platany,...), dále pak kosení travních porostů a udržování keřů i stromů. Často bývají úpravy zeleně realizovány na základě podnětů od občanů (např. větve zasahující do cest a chodníků).

S péčí o zeleň ve městě je spokojena většina dotázaných obyvatel (74 %), dokonce velmi spokojeno je 9,3 % respondentů a naopak 16,7 % dotázaných si myslí, že péče o zeleň není adekvátní. (tab. 5, příloha č. 8)

Jak lze vyčíst z obr. 5.9, je většina obyvatel s péčí o zeleň spokojena. V rámci kategorie 10 a více let je 12,7 % dotázaných dokonce velmi spokojeno. Pouze 5,6 % občanů žijících ve městě méně než 5 let není s péčí o zeleň spokojeno. Při porovnání obyvatel s délkou života ve městě 6 – 10 let je nespokojených o něco více, přesněji 9,1 %. Nejvíce jsou však nespokojeni obyvatelé, kteří ve městě žijí 10 a více let (20 %), což lze zdůvodnit mj. tím, že tito lidé znají město lépe než občané s kratší dobou pobytu. (tab. 26, příloha č. 9)

Chi-Square test dokládá, že mezi proměnnou „spokojenost s péčí o zeleň“ a „délkou života ve městě“ existuje závislost, neboť Pearsonův koeficient má hodnotu nižší než 0,05. (tab. 27, příloha č. 9)



Obr. 5.9 Zhodnocení péče o zeleň podle délky života ve městě

## 5.4 Spokojenost se zdravotními a sociálními službami

Otázka č. 7 zjišťovala spokojenost s občanů s vybranými kategoriemi z oblasti zdravotních a sociálních služeb. Tab. 5.3 ukazuje, jak jsou dotázaní respondenti se zjišťovanými kategoriemi spokojeni. Index spokojenosti se u jednotlivých podoblastí pohybuje mírně přes hodnotu 50 %, což je málo a svědčí to o poměrně nižší spokojenosti občanů. Nejvyšší míru spokojenosti projevili občané u kategorie „vybavenost nemocnice“, nicméně je velmi zásadní a podstatné zmínit, že téměř 30 % dotázaných uvedlo, že vybavenost nemocnice nemůže posoudit.

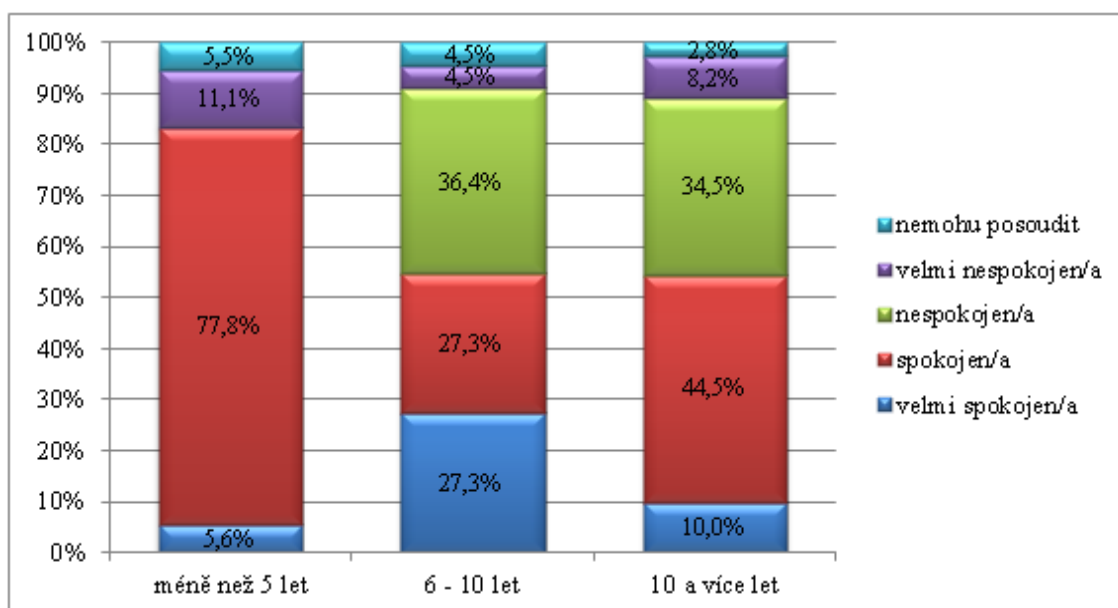
Tab. 5.3 Index spokojenosti se zdravotními a sociálními službami

| jednotlivá kritéria             | mean | index spokojenosti |
|---------------------------------|------|--------------------|
| vybavenost nemocnice            | 2,29 | 57,0 %             |
| dostatek odborných lékařů       | 2,32 | 56,0 %             |
| kvalita zdravotnických zařízení | 2,35 | 55,0 %             |
| kvalita odborných lékařů        | 2,36 | 54,7 %             |

## Kvalita odborných lékařů

Největší část respondentů (46 %) je s kvalitou odborných lékařů spokojena. Dokonce 12 % dotázaných uvedlo, že je velmi spokojeno. Míra spokojenosti je pouze 54,7 %, což je v porovnání s ostatními kategoriemi této oblasti nejmenší index. Míru spokojenosti ovlivnili především ti, kteří nepovažují odborné lékaře ve městě za kvalitní. Názor nespokojen/a vyjádřilo celkem 30 % respondentů, názor velmi nespokojen/a zahrlo 8,7 % dotázaných. Pouze 3,3% dotázaných uvedlo variantu „nemohu posoudit“. (viz tab. 6 příloha č. 8)

Při testování závislosti byla mezi touto proměnnou a jednotlivými identifikačními znaky prokázána závislost pouze ve spojitosti s délkou života ve městě, neboť je Pearsonův koeficient roven 0,006. (viz tab. 28, příloha č. 9) Jak je zřejmé z obr. 5.10, nejvíce spokojeni jsou obyvatelé, kteří ve městě žijí méně než 5 let (77,8 %). V kategorii 6 – 10 let označilo nejvíce respondentů možnost „nespokojen/a“ (36,4 %). Obyvatelé žijící ve městě 10 a více let mají na kvalitu odborných lékařů převážně pozitivní názor (54,5 %). (viz tab. 29 příloha č. 9)

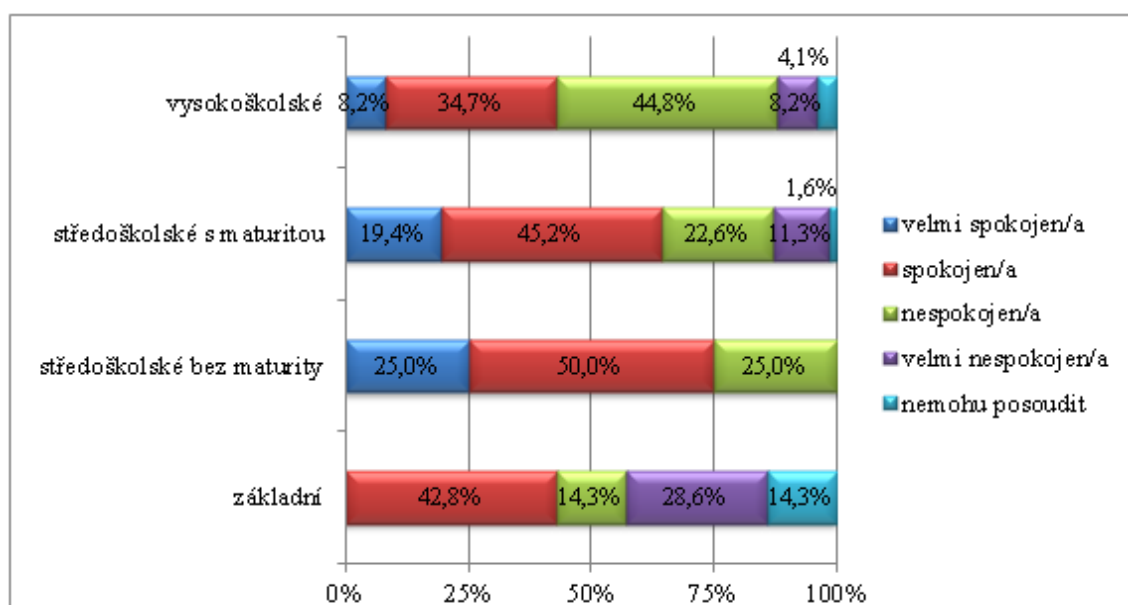


Obr. 5.10 Zhodnocení kvality odborných lékařů podle délky života ve městě

## Dostatek odborných lékařů

Největší část dotázaných (58,7 %) má na dostatek odborných lékařů pozitivní názor. Opačného mínění a tedy nespokojeno s dostatkem odborných lékařů je 30 % dotázaných, 8,7 % je dokonce velmi nespokojeno. Pouze 2,7 % respondentů nedovedlo tuto kategorii objektivně posoudit. Index spokojenosti činí 56 %.

Existence závislosti mezi proměnnou „dostatek odborných lékařů“ a „věkem“ byla prokázána pomocí Chi-Square testu, stejně tak jako v případě testování v porovnání s identifikačním znakem „vzdělání“. (viz tab. 30 a tab. 31, příloha č. 9) Rozdělení odpovědí respondentů podle vzdělání (obr. 5.11) ukázalo, že z obyvatel disponující pouze základní školou je nejvíce dotázaných spokojeno (42,8%), ze středoškolsky vzdělaných bez maturity je taktéž nejvíce dotázaných spokojeno (50 %). V rámci středoškolského vzdělání s maturitou tvoří největší podíl rovněž spokojení respondenti (45,2 %). U vysokoškolsky vzdělaných občanů byla překvapivě nejčtenější odpovědí možnost „nespokojen/a“ (44,8 %). Hlavní důvod může spočívat v tom, že lidé s vyšším vzděláním mají vyšší nároky a vyžadují větší počet odborných lékařů, z jejichž služeb si mohou vybírat. (viz tab. 33, příloha č. 9)



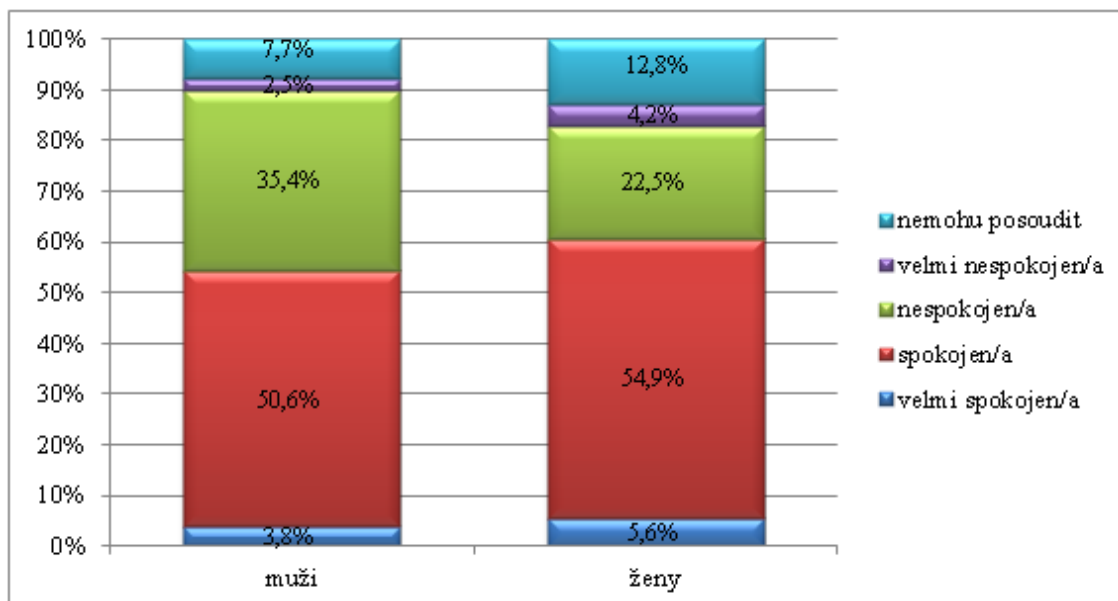
Obr. 5.11 Zhodnocení dostatku odborných lékařů podle vzdělání respondentů

### Kvalita zdravotnických zařízení

S kvalitou zdravotnických zařízení (poliklinika, nemocnice, lékárny, lékaři, lázně) je 52,7 % všech dotázaných spokojeno, 4,7 % velmi spokojeno. Za nedostatečně kvalitní považuje zdravotnická zařízení 29,3 % dotázaných, 3,3 % je s nimi velmi nespokojeno a 10 % respondentů označilo, že kvalitu nemůže posoudit. (viz tab. 6, příloha č. 8)

Níže uvedený obr. 5.12 ilustruje rozdělení odpovědí podle mužů a žen. V případě mužů, kteří mohli posoudit a ohodnotit kvalitu zdravotnických zařízení, je převážná část spokojena (50,6 %), nicméně 35,4 % je nespokojeno. U žen taktéž převažuje odpověď „spokojena“, a to u 54,9 % respondentek. Celkem 22,5 % dotázaných žen je se

zdravotnickými zařízeními nespokojeno, což je v porovnání s muži méně a příčinu lze zdůvodnit tím, že jsou ženy všeobecně méně kritické. (viz tab. 33, příloha č. 9)

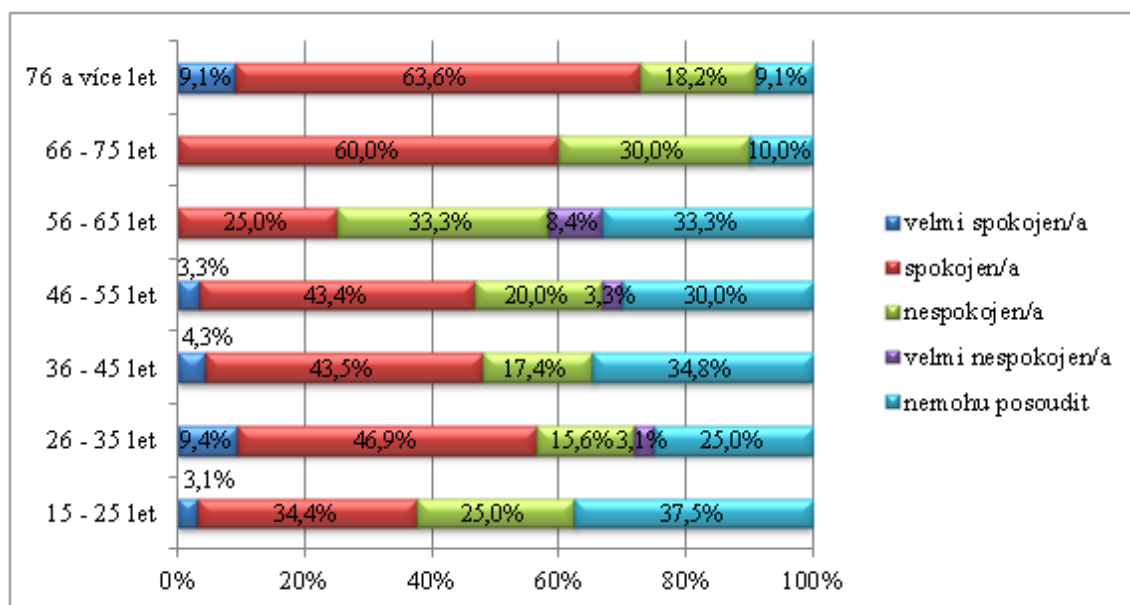


Obr. 5.12 Zhodnocení kvality zdravotnických zařízení podle pohlaví respondentů

### Vybavenost nemocnice

Vybavenost nemocnice dosáhla v porovnání s oblastmi ze zdravotních a sociálních služeb nejlepšího umístění, nicméně index ve výši 57 % není zcela adekvátní. Ačkoli nemocnice disponuje řadou specializovaných oddělení, moderních přístrojů a dostatečným počtem personálu, není s celkovou vybaveností nemocnice spokojeno 21,3 % dotázaných. Pozitivní hodnocení uvedlo 43,3 % dotázaných, dokonce 4,7 % osob je velmi spokojeno. Je nutné zmínit, že odpověď „nemohu posoudit“ označilo 28,7 % respondentů.

Z hlediska věkových kategorií (obr. 5.13) nedokázalo vybavenost nemocnice posoudit 37,5 % dotázaných ve věku 15 – 25 let, což lze zdůvodnit tím, že lidé v takto mladém věku služby nemocnice často nepotřebují. Až s přibývajícím věkem roste návštěvnost a využívání služeb nemocnice. Velmi spokojeni s vybaveností nemocnice jsou nejvíce respondenti ve věku 26 – 35 let (9,4 %). Nejčtenější skupiny, které jsou s vybaveností nemocnice spokojeny, tvoří účastníci výzkumu ve věku 76 a více let (63,6 % dotázaných) a dotázaní ve věkovém rozmezí 66 – 75 let (60 %). Mezi nespokojenými uživateli jsou nejčastěji dotázaní občané Frýdku-Místku ve věku 56 – 65 let (33,3 %), mezi velmi nespokojenými pak rovněž tito obyvatelé (8,4 %). (viz tab. 34, příloha č. 9)

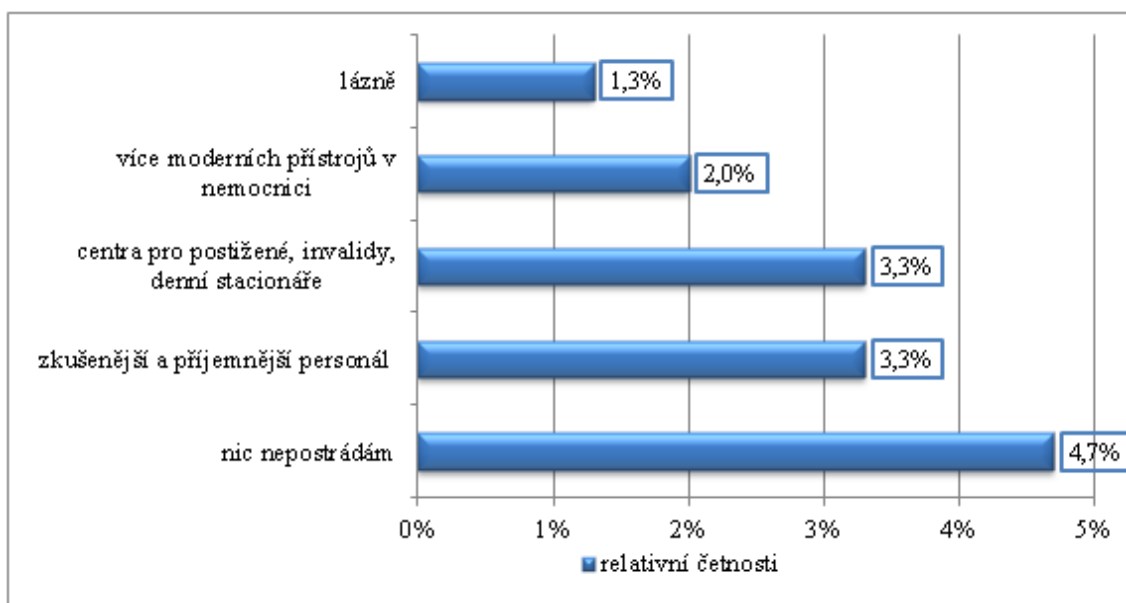


Obr. 5.13 Zhodnocení vybavenosti nemocnice podle věku respondentů

#### 5.4.1 Chybějící zdravotní a sociální služby

V pořadí 8. otázka v dotazníku je otázkou otevřenou, jejímž cílem bylo získat informace o chybějících zdravotních a sociálních službách ve městě Frýdek-Místek. Dotázaní respondenti si mohli vybrat jednu z uvedených možností nebo uvést svůj vlastní návrh.

Z analýzy (tab. 7, příloha č. 8) vyplývá, že nejvíce respondentům chybí delší ordinční hodiny (21,3 %), také pohotovost pro dospělé (20 %) a odborní lékaři (16 %). Dále postrádají větší počet zařízení pro seniory (15,3 %) a rehabilitační zařízení (12,7 %). Odpověď jiné a možnost vyjádřit svůj názor využilo celkem 22 respondentů (14 mužů a 8 žen), jejichž sdělení jsou uvedena v obr. 5.14. Na možnost „jiné“ odpovídali nejčastěji obyvatelé ve věku 26 – 35 let (7 respondentů), obyvatelé se středoškolským vzděláním (10), zaměstnaní lidé (9) a občané žijící ve městě 10 a více let (18). Celkem 7 respondentů napsalo, že nic nepostrádá. Někteří dotázaní (5) by si přáli, aby zdravotnické a sociální služby prováděl zkušenější a příjemnější personál. Rovněž 5 respondentů by chtělo centra pro postižené, invalidy a denní stacionáře.



Obr. 5.14. Jiné zdravotní a sociální služby, které respondenti ve městě postrádají

## 5.5 Spokojenost se školskými institucemi

Jak již bylo uvedeno v kapitole 2.3, je statutární město Frýdek-Místek zřizovatelem jeslí, 6 samostatných mateřských a 13 základních škol. Míra spokojenosti v rámci této oblasti dosáhla nejvyšší hodnoty v případě spokojenosti s počtem základních škol (tab. 5.4). U spokojenosti s počtem středních škol je index spokojenosti taktéž vysoký, přesněji 75,6 %. Pomyslný vykřičník svítí u počtu mateřských škol ve městě Frýdek-Místek, a to především z toho důvodu, že míra spokojenosti je pouze 51,7 %. Nicméně podstatně hůře na tom jsou jesle, s jejichž počtem nejsou místní obyvatelé vůbec spokojeni, index spokojenosti je na úrovni pouhých 34,7 %.

Tab. 5.4 Index spokojenosti s počtem institucí týkající se školství

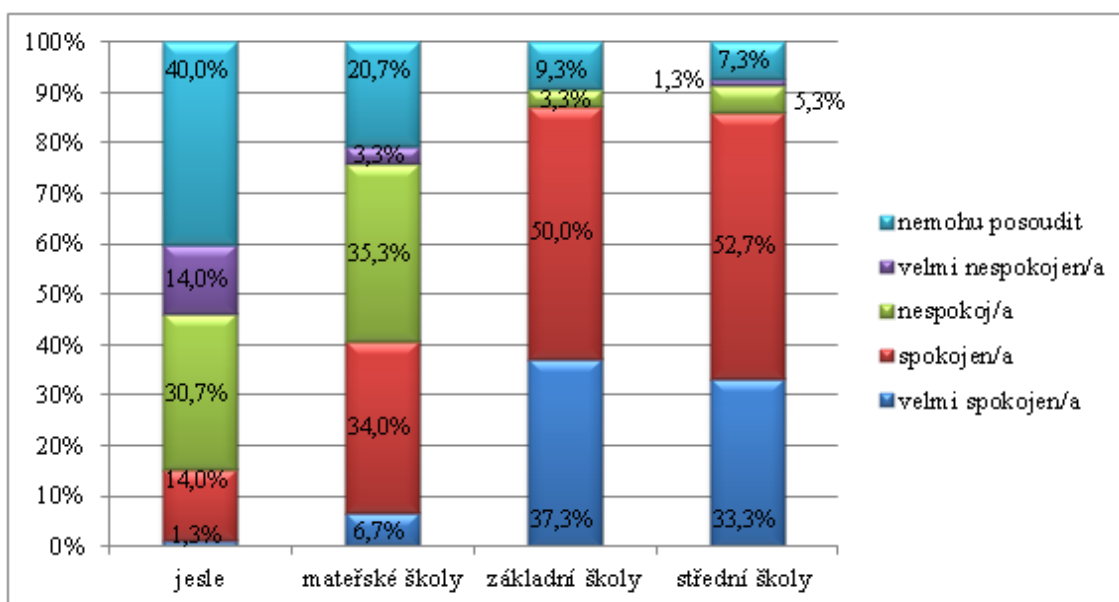
| instituce      | mean | index spokojenosti |
|----------------|------|--------------------|
| základní školy | 1,63 | 79,0 %             |
| střední školy  | 1,73 | 75,6 %             |
| mateřské školy | 2,45 | 51,7 %             |
| jesle          | 2,96 | 34,7 %             |

### Jesle

Jak vyplývá z níže uvedeného obr. 5.15, 40 % respondentů nedokázalo posoudit, zda je spokojeno s počtem jeslí ve městě Frýdek-Místek a označilo tak možnost, že danou oblast nemohou objektivně posoudit, což může mj. vysvětlovat nízký index spokojenosti. Avšak

zájem o umístění dětí do jeslí v posledních letech opět narůstá na významu, a jak je patrné z výsledků, jedna instituce na celé město, ve kterém se v průměru za rok 2007 až 2012 narodilo přes 630 dětí<sup>1</sup> ročně, se zdá být obyvatelům nedostačující. Analýza získaných dat přinesla zjištění, že 30,7 % dotázaných je s počtem institucí tohoto typu nespokojeno, 14 % dokonce velmi nespokojeno. (viz tab. 8, příloha č. 8)

Při třídění druhého stupně bylo zjištěno, že z hlediska věku hodnotili nejčastěji nedostatek jeslí dotázaní obyvatelé ve věkovém rozmezí 26 – 35 let a 36 – 45 let, přičemž je velmi pravděpodobné, že se v těchto dvou uvedených kategoriích nachází nejvíce otců a matek majících vlastní zkušenosti s umístěním svým ratolestí do jeslí. Z pohledu respondentů na mateřské dovolené (10 dotázaných obyvatel) je 40 % osob s počtem jeslí ve městě spokojeno, 40 % naopak nespokojeno a 20 % velmi nespokojeno. (viz tab. 36, příloha č. 9)



Obr. 5.15 Zhodnocení počtu institucí týkající se školství

## Mateřské školy

Mateřské školy na tom nejsou v porovnání s jeslemi o moc lépe. I přestože je index spokojenosti obyvatel s počtem mateřských škol o něco málo vyšší než v případě jeslí, míra 52 % nesvědčí o příliš velké spokojenosti občanů. Nabídku 6 mateřských škol nebylo schopno posoudit 20,7 % respondentů. (viz obr. 5.15) Nedostatek mateřských škole pociťuje celkem 38,6 % dotázaných (35,3 nespokojen/a, 3,3 velmi nespokojen/a), naopak 40,7 % respondentů (34 % spokojen/a, 6,7 % velmi spokojen/a) považuje počet mateřských škol ve městě

<sup>1</sup> počet narozených dětí ve Frýdku-Místku: rok 2007 – 689 dětí, rok 2008 – 653 dětí, rok 2009 – 645 dětí, rok 2010 – 679 dětí, rok 2011 – 570 dětí, rok 2012 – 584 dětí (www.czso.cz)



za dostačující. (viz tab. 8, příloha č. 8) Z hlediska věkových kategorií se nejvíce spokojených respondentů nachází ve věku 15 – 25 let (50 % osob tohoto věku), naopak nejvíce nespokojení jsou respondenti z kategorie 26 - 35 let (43,5 % osob tohoto věku). Počtu 35,5 % spokojených respondentů dosáhla kategorie středoškolsky vzdělaných občanů s maturitou. Vysokoškolsky vzdělaní obyvatelé si převážně myslí, že počet mateřských škol je ve městě nedostačující (44,9 % vysokoškolsky vzdělaných respondentů). (viz tab. 36, příloha č. 9)

### **Základní školy**

Index spokojenosti s počtem základních škol dosáhl hodnoty 76 %, z čehož vyplývá, že respondenti jsou spíše spokojeni. Z obr. 5.15 lze vyčíst, že 50 % dotázaných je s počtem 13 základních škol na území města spokojeno, 37,3 % respondentů je velmi spokojeno. Pouze 5 respondentů (3,3 %) vyjádřilo svou nespokojenost. (viz tab. 8, příloha č. 8) V případě počtu základních škol jsou velmi spokojeny spíše ženy (43,7 %) než muži (31,6 %). Z hlediska věku jsou velmi spokojeni nejvíce obyvatelé ve věku 15 – 25 let (46,9 % dotázaných tohoto věku), z hlediska vzdělání občané disponující středoškolským vzděláním s maturitou (40,3 %), z hlediska délky bydlení jsou spokojeni lidé žijící ve městě 10 a více let (51,8 %) a z hlediska společenského postavení zaměstnaní občané (59,1 %). (viz tab. 36, příloha č. 9)

### **Střední školy**

Pozitivně byl hodnocen počet středních škol na území města. Střední školy hodnotilo 92,7 % dotázaných respondentů, ostatní účastníci výzkumu označili, že tuto oblast nemohou objektivně posoudit. Oslovení občané jsou s počtem 15 středních škol z 52,7 % spokojeni, z 33,3 % dokonce velmi spokojeni. Pouhých 5,3 % dotázaných uvedlo, že je počet středních škol ve městě nedostačující a 1,3 % je s tímto počtem dokonce velmi nespokojeno. (viz tab. 8, příloha č. 8) Z pohledu nejvyššího dosaženého vzdělání pochází nejvíce spokojených respondentů ze skupiny obyvatel s vysokoškolským vzděláním (69,4 %). Spokojeni a velmi spokojeni jsou dohromady více ženy (87,4 %) než muži (84,8 %). (viz tab. 36, příloha č. 9)

## **5.6 Spokojenost se zajištěním bezpečnosti**

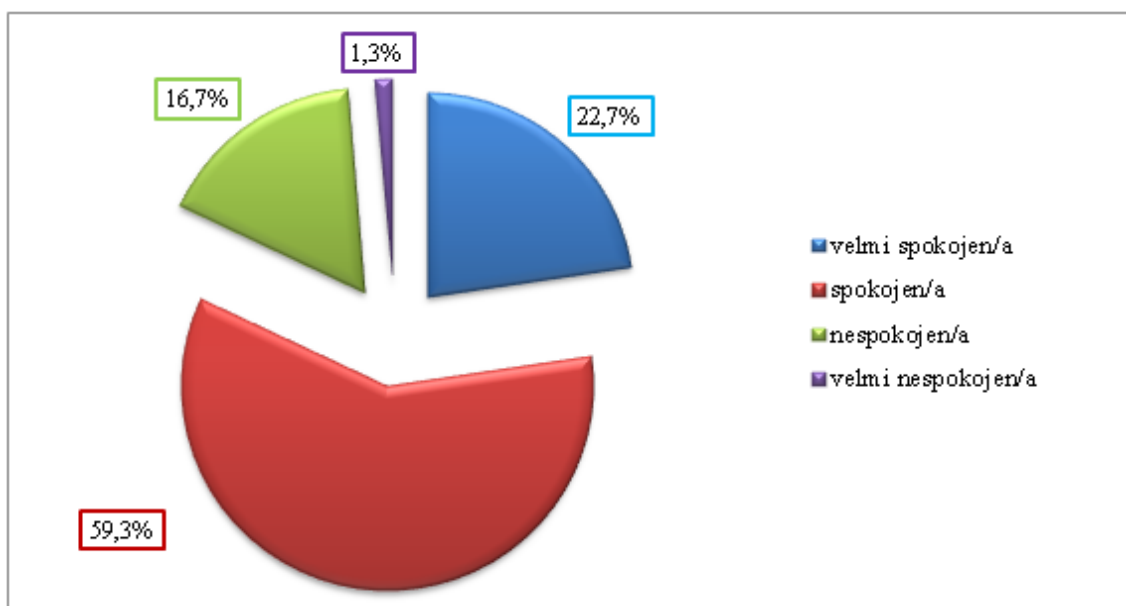
Bezpečnost ve městě Frýdek-Místek koordinuje Odbor bezpečnostních rizik a prevence kriminality, který spolupracuje s Městskou policií Frýdek-Místek, s Policií České republiky (respektive jejím územním odborem ve Frýdku-Místku), dále také s Hasičským záchranným sborem (odbohem ve Frýdku-Místku) a dalšími organizacemi, jež se podílejí na celkové bezpečnosti města.

Index spokojenosti 67,7 % (tab. 5.5) vypovídá o skutečnosti, že se dotázaní respondenti cítí ve městě spíše bezpečně a jsou tedy s jejím zajištěním spokojeni.

*Tab. 5.5 Index spokojenosti s bezpečností ve městě*

| kritérium  | mean | index spokojenosti |
|------------|------|--------------------|
| bezpečnost | 1,97 | 67,7 %             |

Na níže uvedeném obr. 5.16 je vyobrazeno zhodnocení celkové bezpečnosti respondentů. Se zajištěním celkové bezpečnosti ve městě je 59,33 % dotázaných spokojeno, dokonce 22,66 % se cítí velmi bezpečně a označilo odpověď velmi spokojen/a. Na druhou stranu si však 16,66 % účastníků výzkumu myslí, že by bezpečnost mohla být lepší a uvádí tedy, že s ní není spokojeno. Ve 2 případech (1,33 %) respondenti uvedli, že jsou se stavem týkající se celkové bezpečnosti velmi nespokojeni. (viz tab. 9, příloha č. 8)



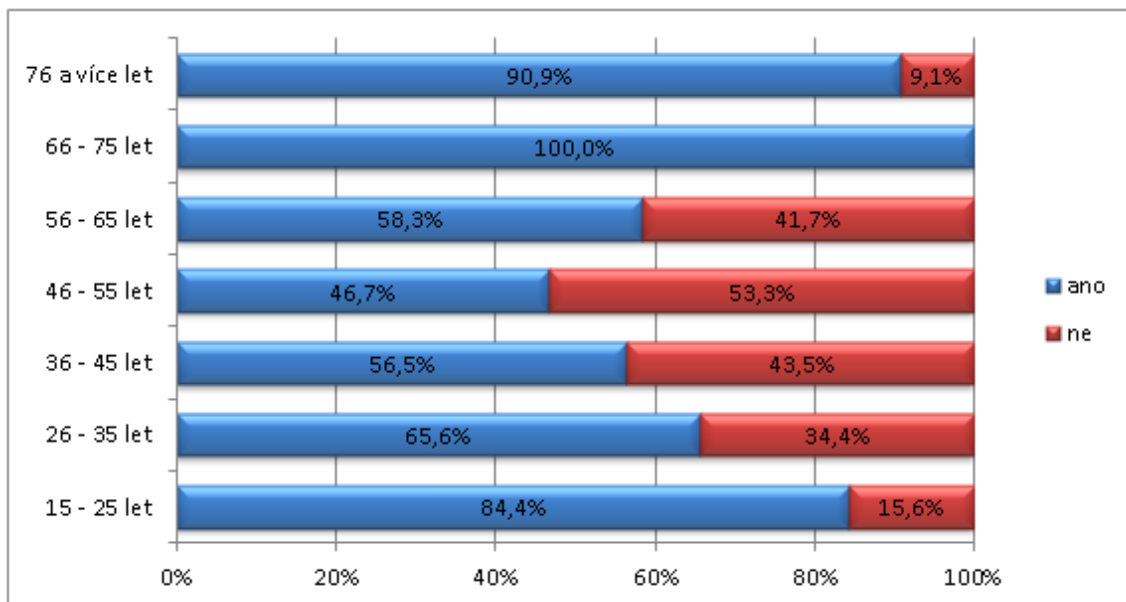
*Obr. 5.16 Zhodnocení celkové bezpečnosti ve městě*

## 5.7 Spokojenost s dopravní obslužností

První otázkou v rámci dopravní obslužnosti byli respondenti vyzváni k tomu, zda využívají městskou hromadnou dopravu ve městě Frýdek-Místek. Účastníci výzkumu měli na výběr ze dvou možností, a to buď ano, nebo ne. V případě, že dotázaný odpověděl, že městskou hromadnou dopravu nevyužívá, byl odkázán na přeskočení další otázky a dále pokračoval až v otázce č. 13.

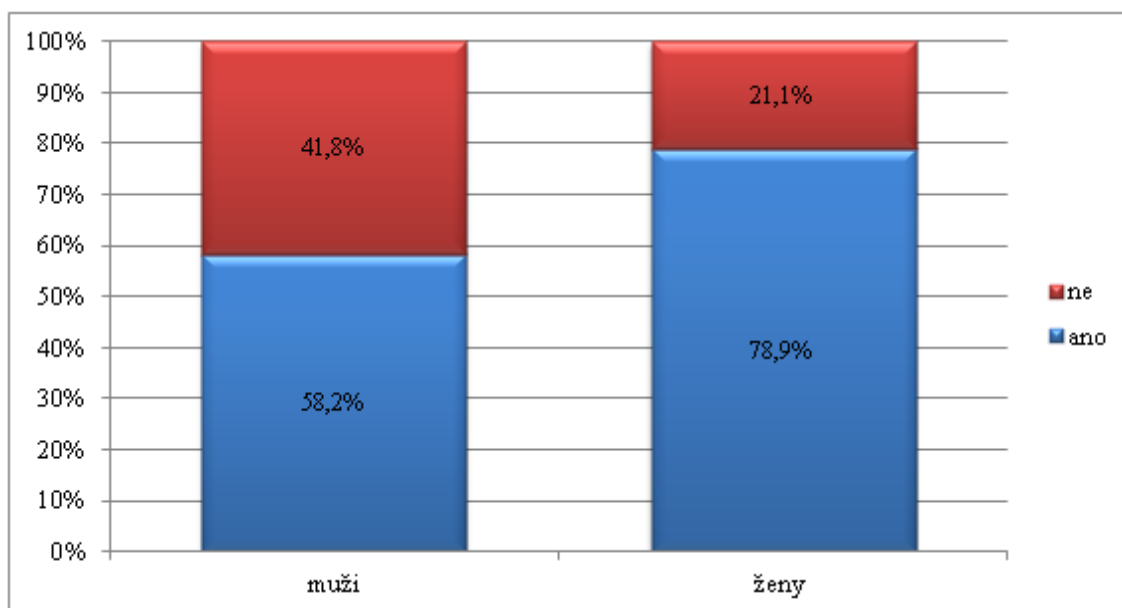
Z celkového počtu 150 respondentů využívá MHD převážná většina dotázaných, přesněji 68 % účastníků výzkumu. Jinou formou dopravy se transportuje 32 % dotázaných. (viz tab. 10, příloha č. 8)

Při testování proměnné a identifikačními otázkami bylo při třídění druhého stupně zjištěno, že využití MHD závisí nejen na věku, ale rovněž také na pohlaví a společenském postavení. V případě využití MHD a věku (viz tab. 37, příloha č. 9) vyšla hodnota koeficientu 0,003, což je menší než 0,05 a proto mezi proměnnými existuje závislost. Jak je patrné z obr. 5.17 využívají MHD občané ve věku 15 -25 let (84,4 %) více než ve věku 46 – 55 let (46,7 %). Tato zjištění lze vysvětlit skutečností, že lidé středního věku v porovnání s nejmladší věkovou kategorií disponují v řadě případů vlastním automobilem. (viz tab. 35, příloha č. 9)



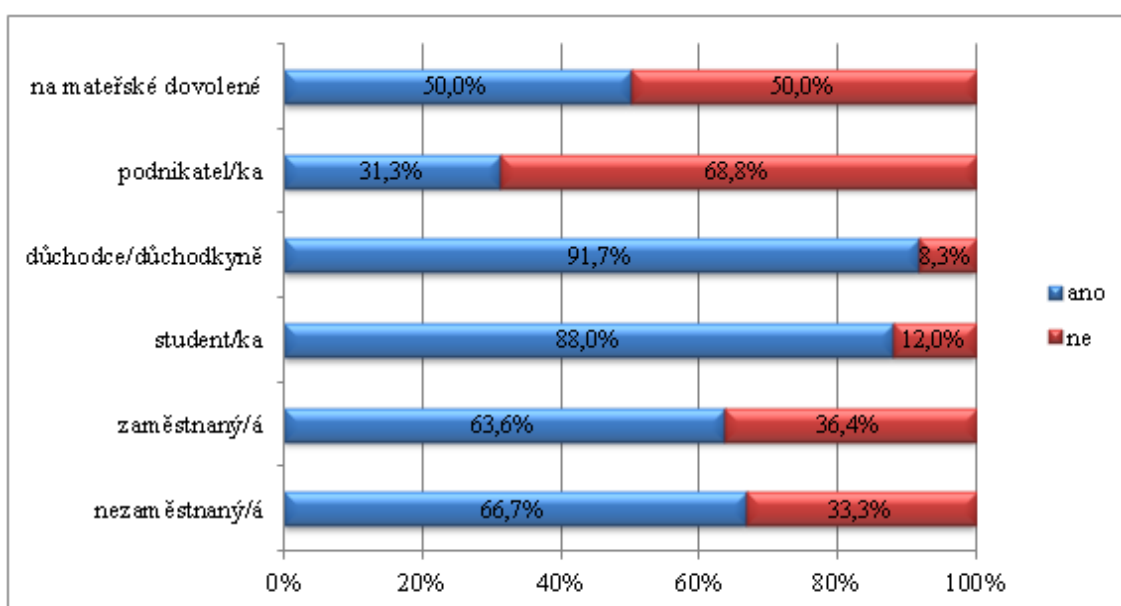
Obr. 5.17 Využití MHD ve Frýdku-Místku podle věkové kategorie respondentů

Rovněž v případě testování závislosti mezi proměnnou „využití MHD“ a pohlavím byla díky Chi-Square testu prokázána existence závislosti, protože hodnota sig. je rovna 0,007 a je tedy menší než 0,05, což již zmíněnou závislost potvrzuje (viz tab. 38, příloha č. 9). MHD využívá ve Frýdku-Místku 58,2 % dotázaných mužů, což je méně než v případě žen (78,9 %). (viz obr. 5.18) Tento jev lze vysvětlit tím, že právě více mužů vlastní automobil.



Obr. 5.18 Využití MHD ve Frýdku-Místku podle pohlaví respondentů

Mezi proměnnými „využití MHD“ a „společenské postavení“ existuje závislost (viz tab. 39, příloha č. 9). Z hlediska společenského statusu a využívají MHD nejvíce lidé, kteří jsou v důchodu (91,7 % dotázaných důchodců), dále také studenti (88 % dotázaných studentů) a z řad nezaměstnaných využívá MHD 66,7 % dotázaných lidí bez práce. Největší skupinu osob nevyužívající služeb MHD tvoří podnikatelé (68,8 %), 11 podnikatelů z 16 dotázaných nepoužívá ke své přepravě MHD, nýbrž jiné dopravní prostředky (např. automobil).



Obr. 5.19 Využití MHD ve Frýdku-Místku podle společenského postavení respondentů

Respondenti, jež využívají MHD, byli dále tázáni na spokojenost s vybranými aspekty týkající se úrovně služeb MHD (na celkovou kvalitu, vhodnost umístění zastávek, frekvenci jízd a cenu). Jak je patrné z tab. 5.6, jsou dotázaní obyvatelé spokojeni nejvíce s cenou MHD (index spokojenosti 91 %). Vzhledem k míře spokojenosti jsou aspekty „celková kvalita“ a „frekvence jízd MHD“ přibližně na stejné úrovni hodnocení (index spokojenosti 77 % a 73 %). Aspekt „vhodné umístění zastávek MHD“ se v rámci této otázky umístil na posledním místě, avšak index spokojenosti ve výši 67,3 % vyjadřuje spíše spokojenost.

*Tab. 5.6 Index spokojenosti s úrovní MHD ve Frýdku-Místku*

| jednotlivá kritéria          | mean | index spokojenosti |
|------------------------------|------|--------------------|
| cena MHD                     | 1,27 | 91,0 %             |
| celková kvalita              | 1,69 | 77,0 %             |
| frekvence jízd MHD           | 1,81 | 73,0 %             |
| vhodné umístění zastávek MHD | 1,98 | 67,3 %             |

S **celkovou kvalitou** je z 68 % dotázaných, kteří využívají MHD, 25,3 % velmi spokojeno, 38,7 % spokojeno a pouhé 4 % respondentů nespokojeno. (viz tab. 11, příloha č. 8) Existence závislosti mezi proměnnou „celková kvalita“ a identifikačními otázkami byla prokázána pouze v případě nejvyššího dosaženého vzdělání (viz tab. 40, příloha č. 9). Celkem 71,9 % respondentů s vysokoškolským vzděláním je s celkovou kvalitou MHD spokojeno. Dokonce velmi spokojeno se cítí být 40 % obyvatel se středoškolským vzděláním s maturitou.

Místa s přítomností **autobusový zastávek** považují cestující MHD převážně za vhodná. Celkem 55,3 % osob využívající MHD má na umístění zastávek pozitivní názor a jsou s nimi tedy spokojeni, případně velmi spokojeni. Zbýlých 12,7 % cestujících si myslí, že by mohly být zastávky umístěny lépe, na vhodnějších místech, přičemž 11,3 % osob využívající MHD je nespokojeno. (viz tab. 11, příloha č. 8) Při testování závislosti nebyla prokázána žádná závislost tohoto aspektu na jakémkoliv identifikačním znaku.

Co se týká **frekvence jízd MHD**, je s ní spokojeno 34 % cestujících, 23,3 % cestujících je s časovými intervaly spojů dokonce velmi spokojeno. Z 68 % respondentů, kteří využívají ke své přepravě MHD, by si 10,7 % cestujících představovalo jiné frekvence jízd a se stávajícími intervaly je nespokojeno. (viz tab. 11, příloha č. 8)

Podstatnou roli hraje v dopravě také **cena**. Jak již bylo uvedeno v kapitole 2.3, je občanům města Frýdek-Místek a dalším 9 přilehlým obcím poskytována služba, díky které si mohou obyvatelé vyřídit čipovou kartu za jednorázový poplatek 299,- Kč a za symbolickou 1,- Kč si mohou zakoupit roční kupón na MHD. Spokojenost občanů s cenou MHD dokládají získaná data, při jejichž analýze bylo zjištěno, že ze 102 respondentů využívajících MHD vnímá 66 % osob stanovenou cenu jako pozitivní krok, přičemž 52 % cestujících je velmi spokojeno, 14 % spokojeno. (viz tab. 11, příloha č. 8)

V otázce č. 13 byli respondenti vyzváni, aby uvedli, jak jsou spokojeni s dopravní obslužností města obecně. Konkrétně měli ohodnotit spokojenost s bezbariérovostí města, dostatkem parkovacích míst, stavem vozovek, stavem chodníků a spokojeností se stezkami (cyklo, pěší,...). Nejvyššího indexu spokojenosti dosáhla oblast „stezky (cyklo, pěší,...)“ (viz tab. 5.7), a to hodnoty 75 %, což značí, že jsou obyvatelé s touto oblastí velmi spokojeni. Naopak u kritéria „dostatek parkovacích míst“ je míra spokojenosti poměrně nízká (52,3 %).

*Tab. 5.7. Index spokojenosti s dopravní obslužností města obecně*

| jednotlivá kritéria       | mean | index spokojenosti |
|---------------------------|------|--------------------|
| stezky (cyklo, pěší,...)  | 1,75 | 75,0 %             |
| stav chodníků             | 2,11 | 63,0 %             |
| bezbariérovost            | 2,27 | 57,7 %             |
| stav vozovek              | 2,37 | 54,3 %             |
| dostatek parkovacích míst | 2,43 | 52,3 %             |

**Stezky (cyklo, pěší,...)** považují respondenti za výborné a jsou s nimi spokojeni, což také dokládá index ve výši 75 %. Z celkového počtu 150 respondentů je 66,7 % dotázaných se stezkami spokojeno, dokonce 29,3 % je velmi spokojeno. Pouhá 4 % účastníků výzkumu označila odpověď „nespokojen/a“ (viz tab. 12, příloha č. 8). Při třídění druhého stupně bylo zjištěno, že muži (67,1 %) jsou s touto oblastí spokojenější než ženy (66,2 %) a dvě nejčtenější kategorie se spokojenými respondenty (viz tab. 41, příloha č. 9) tvoří obyvatelé ve věku 15 – 25 let (78,1 % občanů tohoto věku) a 46 – 55 let (69,7 % občanů tohoto věku).

Prevažná část účastníků výzkumu (76,7 %) má na **stav chodníků** ve městě pozitivní názor (velmi spokojen/a 14,7 %, spokojen/a 62 %). Z pohledu důchodců (24 osob), kteří se zúčastnili výzkumu, je 62,5 % se stavem chodníků spokojeno, 20,8 % důchodců dokonce velmi spokojeno. Muži (72,2 %) jsou spokojeni více než ženy (50,7 %), avšak v případě

nespokojenosti je tomu naopak, 25,4 % dotázaných žen a 16,5 % mužů je nespokojeno se stavem chodníků. U obyvatel ve věku 36 – 45 let převažují odpovědi spokojen/a (56,52 % dotázaných osob spadající do uvedené kategorie).

S **bezbariérovostí** je 47,3 % respondentů spokojeno, 34 % naopak nespokojeno (tab. 12, příloha č. 8). Z hlediska délky života ve městě tvoří nejpočetnější skupinu lidé s pobytem 10 a více let, kteří označili možnost „spokojen/a“ (52 dotázaných respondentů). Nejčetnější skupinu spokojených obyvatel tvoří z hlediska společenského postavení lidé se statutem „zaměstnaní“ (50 % zaměstnaných), z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání lidé s maturitou (41,9 %), z hlediska věku obyvatelé spadající do kategorie 26 – 35 let (59,4 % osob této kategorie). Při porovnání odpovědí u mužů a žen jsou s bezbariérovostí města více spokojeny ženy (50,7 %) než muži (44,3 %). (viz tab. 41, příloha č. 9)

**Stav vozovek ve městě** považuje 52,7 % dotázaných za přijatelný, 10,7 % je s ním dokonce velmi spokojeno. Avšak na druhou stranu je 26 % respondentů se stavem vozovek nespokojeno, 10,7 % dotázaných je velmi nespokojeno. (viz tab. 12, příloha č. 8) Z řad podnikatelů (celkem 16 osob) je se stavem vozovek ve městě 43,7 % dotázaných s tímto společenským statutem nespokojeno. V rámci tohoto kritéria jsou nespokojeni více muži (27,8 %) než ženy (23,9 %). Celkem 46,9 % vysokoškolsky vzdělaných občanů je se stavem vozovek spokojeno, naopak 36,7 % s nimi spokojeno není. (viz tab. 41, příloha č. 9)

Kritérium „**dostatek parkovacích míst**“ dosáhlo v rámci 13. otázky nejnižšího indexu spokojenosti (52 %), což může být způsobeno tím, že (34,7 % dotázaných označilo možnost „spokojen/a“ a 33,33 % „nespokojen/a“. Při analýze nespokojených obyvatel bylo zjištěno, že ze zaměstnaných respondentů bylo 36,4 % s parkovacími místy nespokojeno a dále také ze středoškolsky vzdělaných občanů s maturitou bylo nespokojeno 37,1 % osob. Muži (35,4 %) byli v případě hodnocení dostateku parkovacích míst více nespokojeni než ženy (31 %). (viz tab. 41, příloha č. 9)

## **5.8 Celková spokojenost se životem ve městě**

Poslední hodnotící otázkou v dotazníku byl dotaz týkající se celkové spokojenosti se životem ve městě Frýdek-Místek, kdy si respondenti mohli opět vybrat z variant „velmi spokojen/a; spokojen/a; nespokojen/a; velmi nespokojen/a“.

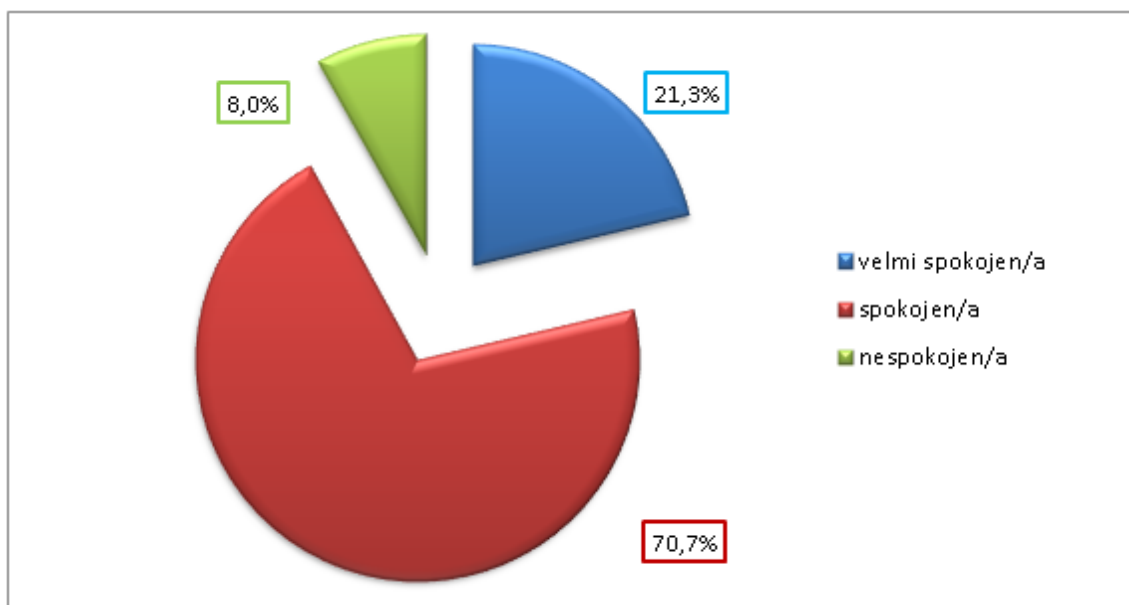
Celková spokojenost obyvatel města Frýdek-Místek je znázorněna na obr. 5.20. Občané hodnotí život ve městě pozitivně, 21,3 % všech dotázaných je s životem ve městě

velmi spokojeno, převážná část, přesněji 70,7 % respondentů uvedlo, že je spokojeno. Pouhých 8 % účastníků výzkumu by si život ve městě představovalo jinak, přičemž však velmi nespokojen není ani jeden z dotázaných respondentů. (viz tab. 14, příloha č. 8) Index celkové spokojenosti se životem ve městě Frýdek-Místek je uveden tab. 5.8 a rovná se 71 %.

*Tab. 5.8 Index celkové spokojenosti se životem ve městě*

| kritérium           | mean | index spokojenosti |
|---------------------|------|--------------------|
| celková spokojenost | 1,87 | 71,0 %             |

Chi-Square testy mezi proměnnou „celková spokojenost s životem ve městě“ a jednotlivými identifikačními otázkami prokázaly existenci závislosti zmiňované proměnné s pohlavím, společenským postavením, věkem a se vzděláním. V těchto čtyřech případech byl koeficient sig. nižší než hodnota 0,05, což dokazuje existenci závislosti mezi proměnnými. (viz tab. 42 - 45, příloha č. 9)



*Obr. 5.20 Zhodnocení celkové spokojenosti se životem ve městě*

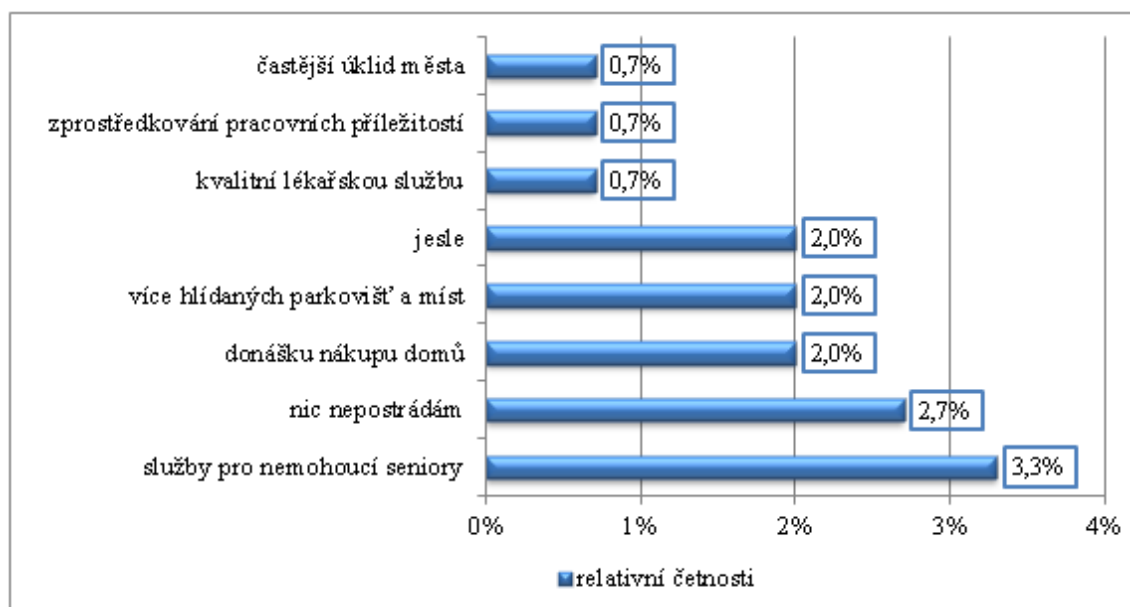
Při třídění druhého stupně bylo zjištěno, že z počtu 110 respondentů, kteří ve městě žijí po dobu 10 a více let, je 72,73 % občanů se životem celkově spokojeno, 19,09 % občanů dokonce velmi spokojeno. V případě respondentů-studentů je 76 % studujících obyvatel s celkovým žitím ve městě spokojeno, 12 % velmi spokojeno a rovněž 12 % naopak nespokojeno. Celkově jsou velmi spokojeny ve městě spíše ženy (26,8 %) než muži (16,4 %) a spokojeny rovněž také více ženy (71,8 %) než muži (69,6 %). Při porovnání věkových



kategorií označilo možnost spokojen/a 71,9 % respondentů z věkové skupiny 15 – 25 let, 81,3 % respondentů ze skupiny 26 – 35 let a 80 % ze skupiny 46 – 55 let. Obyvatelé s vysokoškolským vzděláním (85,7 %) jsou celkově spokojeni se životem ve městě více než občané se středoškolským vzděláním (64,5 %). (viz tab. 46, příloha č. 9)

### Služby, které by respondenti ve městě uvítali

Účastníci výzkumu měli v dotazníku také možnost vyjádřit se k tomu, co by ve městě rádi uvítali, co postrádají nebo jaký typ služeb jim chybí. Této možnosti využilo a na otevřenou otázku odpovědělo pouze 14 % respondentů (tj. 21). Některé odpovědi byly do jisté míry stejné, pouze odlišné z hlediska formulace, a proto byly sloučeny do jedné kategorie. Odpovědi respondentů včetně četností jsou zobrazeny na níže uvedeném obr. 5.21. Celkem 3,3 % respondentů uvedlo (viz tab. 15, příloha č. 8), že ve městě Frýdek-Místek postrádá služby pro nemohoucí seniory. V případě kategorie „nic nepostrádám“ někteří respondenti dokonce uvedli, že je toho ve městě až příliš. Dále by si 2 % dotázaných přálo službu zajišťující donášku nákupu do domu, 2 % více hlídaných parkovišť včetně většího počtu parkovacích míst ve městě a další 2 % respondentů také jesle, po kterých poslední dobou roste poptávka. (viz tab. 47, příloha č. 9)



Obr. 5.21 Služby, které by respondenti ve městě uvítali

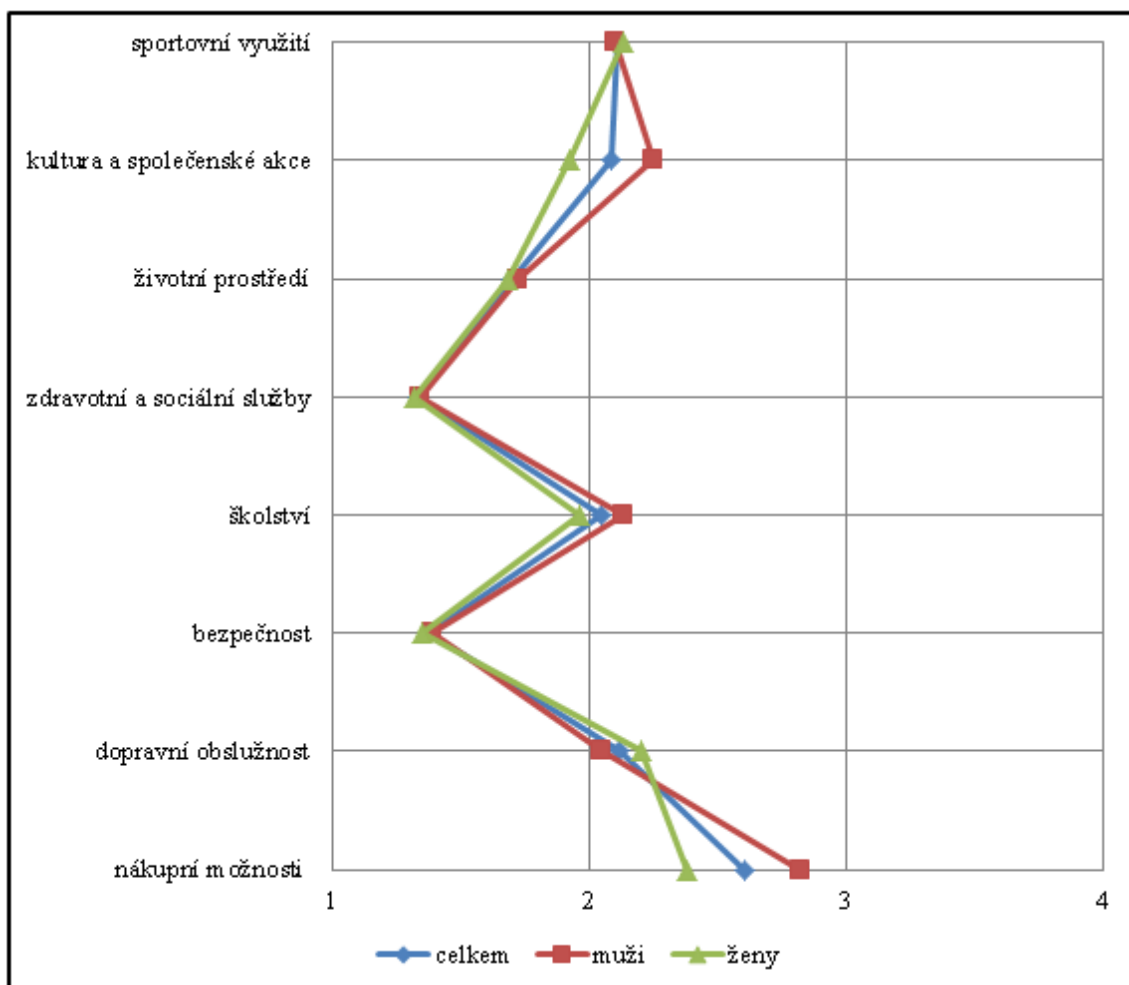
### Důležitost vybraných faktorů pro život ve městě a spokojenost s nimi

Respondenti hodnotili v otázce č. 14 faktory, které jsou důležité pro jejich spokojenost s životem ve městě. U každého z jednotlivých faktorů (sportovní využití, kultura

a společenské akce, životní prostředí, zdravotní a sociální služby, školství, bezpečnost, dopravní obslužnost, nákupní možnosti) měli na výběr škálu čtyř stupňů (1 – nejvíce důležitý faktor, 2 – důležitý, 3 – méně důležitý, 4 – nejméně důležitý).

Za nejvíce důležitý faktor považuje 70,7 % dotázaných zdravotní a sociální služby a 65,3 % respondentů faktor bezpečnosti. Jako méně důležitý faktor pro život ve městě označilo 30,7 % účastníků výzkumu variantu nákupní možnosti. (viz tab. 13, příloha č. 8)

Obr. 5.22 znázorňuje důležitost faktorů vzhledem k pohlaví respondentů. Názory pohlaví jsou konfrontovány s celkovým průměrným výsledkem. Jak lze vidět, postoje mužů a žen se od celkových výsledků liší především u faktoru „kultura a společenské akce“ a dále také v případě faktorů „školství“ a „nákupní možnosti“. Malé rozdíly jsou zaznamenány také u faktoru „dopravní obslužnost“. Ženy (52,1 %) považují faktor „kulturní a společenské akce“ za důležitější než muži (43,0 %). Pro spokojenost se životem ve městě jsou faktory „školství“ a „nákupní možnosti“ důležitější rovněž více pro ženy než pro muže.



Obr. 5.22 Důležitost faktorů spokojenosti s životem ve městě podle pohlaví respondentů

## **6 Návrhy a doporučení**

Hlavním cílem této diplomové práce bylo analyzovat spokojenost obyvatel se službami města Frýdek-Místek v rámci vybraných oblastí. V následující části diplomové práce jsou na základě zjištěných výsledků výzkumu formulovány návrhy a doporučení, které mohou přispět ke zlepšení života občanů města Frýdek-Místek včetně zvýšení jejich dílčí i celkové spokojenosti. Pro lepší přehlednost je kapitola rozdělena na jednotlivé zkoumané oblasti, které jsou seřazeny v takovém pořadí, v jakém byly analyzovány (komunikace města se svými občany, sportovní, kulturní a společenské vyžití, životní prostředí města, zdravotní a sociální služby, školství, bezpečnost a dopravní obslužnost).

Celková spokojenost obyvatel se životem ve městě se skládá z řady dílčích spokojeností. Ve městě Frýdek-Místek je celková spokojenost obyvatel na poměrně vysoké úrovni a dosahuje 71 %, což značí, že jsou obyvatelé s životem ve městě spokojeni.

### **Komunikace města se svými občany**

Komunikační kanály jsou nejen pro občany, ale také pro návštěvníky města velmi důležitým zdrojem informací. Výsledky realizovaného výzkumu ukázaly, že 89,3 % dotázaných má na komunikaci města pozitivní názor. Město Frýdek-Místek poskytuje svým občanům informace prostřednictvím celé řady komunikačních nástrojů. Jedním z nejčastěji využívaných komunikačních zdrojů jsou internetové stránky, pomocí kterých sleduje aktuální dění 70,7 % dotázaných. Internetové stránky jsou značně propracovány, na vysoké úrovni, a proto bylo městu navrženo nadále pokračovat stávajícím směrem, který se vyznačuje aktuálností a přehledností všech důležitých a potřebných informací. Tento zdroj však uváděli spíše lidé mladší věkové kategorie, kteří používají internet častěji než občané staršího věku, což také mj. dokládá prokázána závislost mezi proměnnými „využívání internetových stránek“ a „věk“, ze kterých vyplynulo, že s rostoucím věkem má využití internetu klesající tendenci. Příčinu tohoto jevu může vysvětlovat skutečnost, že obyvatelé starší generace neovládají počítač, notebook či jiná datová zařízení.

Zcela jistě by město mělo pokračovat ve tvorbě a distribuci oblíbeného místního „Zpravodaje Rady města Frýdku-Místku“, který obyvatelé dostávají zdarma přímo do svých poštovních schránek. Zpravodaj je vydáván v nákladu 25 000 ks výtisků každých čtrnáct dní v tištěné verzi, avšak je také dostupný i ve verzi elektronické a od roku 2005 je k dispozici dokonce v barevném provedení. Nicméně celkový vzhled zpravodaje se mimo barevného provedení vůbec nezměnil a na čtenáře může působit zastaralým dojmem. Autorka

doporučuje tvůrcům zvážit, zda by nebylo vhodné zpravodaj zatraktivnit, dodat mu mladistvější a zajímavější vzhled a rovněž jej také více zpřehlednit a strukturovat, což by mohlo občany potěšit a mohla by se tak díky tomu zvýšit jejich spokojenost. Dále bylo navrženo, aby společně se zpravodajem byl do poštovních schránek na začátku každého měsíce distribuován také magazín KulturaFM, a to z toho důvodu, aby měli obyvatelé přehled a informace o kulturních a společenských událostech konaných ve městě. Rovněž by měl zpravodaj odkazovat na návštěvu webových stránek města, jeho facebookový profil a na možnost stažení mobilní aplikace s názvem „Frýdek-Místek“.

### **Sportovní, kulturní a společenské vyžití**

Na celkové spokojenosti občanů se podílejí také služby poskytované v oblasti sportovního, kulturního a dalšího společenského vyžití, a proto pořádá město Frýdek-Místek celou řadu aktivit a událostí. Index spokojenosti je u jednotlivých kritérií této oblasti poměrně vysoký, nicméně nejmenší hodnoty (68 %) dosáhlo kritérium „zájmové kluby“. Právě toto kritérium dosáhlo nejvyššího podílu velmi nespokojených obyvatel. Nicméně jde pouze o 4 % dotázaných, a tudíž se dle autorky práce jedná v těchto 6 případech velmi nespokojených občanů o ryze individuální záležitost, neboť nabídka zájmových klubů a kroužků včetně jejich propagace je opravdu velmi pestrá a na své si přijdou lidé bez rozdílu věku. Autorka navrhuje zachovat stávající nabídku zájmových klubů a kroužků, avšak realizovat intenzivnější komunikaci a lepší zacílení na možné potenciální členy. Ze zkoumané oblasti sportu doporučuje autorka městu zaměřit se na propagaci fotbalového areálu na Stovkách, a to především z toho důvodu, že 48 % dotázaných ani netuší, že se tento areál na území města nachází. Je však nutné mít na paměti, že fotbalu neholduje každý, nicméně větší povědomí o areálu by mohlo zvýšit návštěvnost fotbalových utkání především ze strany mužů.

V rámci kultury bylo městu doporučeno, aby svůj hledáček zaměřilo především na divadlo Čtyřlístek, neboť potenciál této instituce je dle autorky práce opravdu nevyužit. Alarmující je hodnota 61,3 % dotázaných, kteří tuto instituci nemohli vůbec posoudit, z čehož autorka usuzuje, že ji vůbec nikdy nenavštívili. Mezi důvody může patřit neatraktivní a zároveň malá nabídka představení či nevhodný žánr. Je všeobecně známo, že zájem o divadlo projevují spíše starší generace. Vedení divadla by však mělo zkusit oslovit i mladší věkovou kategorii. Autorka tedy městu navrhuje vynaložit prostředky na propagaci této instituce, přičemž by měly být využity prostředky, které jsou této skupině velmi blízké, např. internetové stránky města, sociální sítě, mobilní aplikace, případně televize či rádio.

Vstupenky jsou k prodeji pouze v úterý a čtvrtek od 15 do 17 hod přímo v divadle, což může být pro řadu občanů limitující. Divadlu je proto doporučeno rozšířit možnost jejich koupi např. na internetu a v Beskydském informačním centru, což by mohlo vést k vyšší návštěvnosti této instituce a u stávajících klientů by tímto mohlo dojít ke zvýšení jejich spokojenosti.

Co se týká dalšího vyžití, bylo městu doporučeno, aby se i nadále věnovalo společenským aktivitám, které jsou spojeny s konáním různých koncertů, galerií, výstav a městských trhů, které jsou mezi občany oblíbené. Dle názoru autorky zviditelňuje a propaguje pořádání těchto událostí celé město.

Dotázaní občané měli možnost vyjádřit se k tomu, jaké způsoby trávení volného času jim ve městě chybí. Obyvatelé nejvíce postrádají odpočinkové a relaxační zóny, dále dětské koutky a hřiště. Oslovení občané by pro trávení volného času rádi uvítali více sportovních aktivit, přičemž se mezi odpověďmi objevovaly možnosti jako baletní kroužek, rekreační střelnice, více krytých hřišť – hlavně pro badminton, soutěže na mezinárodní úrovni. Téměř 10 % dotázaných by si ve městě přálo zoologickou zahradu. Ke zvýšení své spokojenosti by někteří další chtěli např. skatepark, golfové hřiště, krytý minigolf nebo například kurzy vaření, zařízení pro laser game a více kulturních aktivit (častější koncerty, výlety pro seniory, častější promítání letního kina). Město však nemůže uspokojit potřeby úplně všech, neboť na některé nápady nejsou prostory, ani finance. A v některých případech se jedná spíše o záležitosti, ve kterých rozhodují spíše soukromí investoři.

## **Životní prostředí**

O životní prostředí se starají Technické služby F-M, které byly původně příspěvkovou organizací, nicméně jde v současné době o akciovou společnost, která má pouze jediného zakladatele a akcionáře – město Frýdek-Místek. Město je také členem asociace Národní sítě Zdravých měst ČR a jediným statutárním městem v Moravskoslezském kraji, které disponuje mezinárodním certifikátem o tom, že se chová šetrně k životnímu prostředí.

Z výsledků výzkumu však bylo zjištěno, že v rámci životního prostředí nejsou indexy spokojenosti obyvatel příliš vysoké. Nejhuře bylo ohodnoceno kritérium „čistota ovzduší“, se kterým není 54 % dotázaných respondentů spokojeno. Hodnocení spokojenosti mohlo být pravděpodobně ovlivněno neustálou medializací smogových situací a rovněž médii často propíranou společností Arcellor Mittal, a.s., která na vzniku smogových situací údajně nese,

tedy dle televizních médií, vysoký podíl, a jejíž pobočka se nachází právě na území města. Nicméně o značných finančních investicích, které tato firma na zlepšení životního prostředí vynaložila, se již reportáže zřejmě nenatáčejí a řada lidí tak o nich vůbec neví. I přestože se město prostřednictvím ceny MHD snaží zatraktivnit autobusovou dopravu, tak, aby se k ní lidé vrátili a byli s ní spokojeni, což by mělo v konečném důsledku odlehčit městu i životnímu prostředí, jezdí nadále skrz centrum města velké množství aut, především nákladních. V letošním roce byly sice získány finanční prostředky na dlouho plánovaný obchvat města, avšak jeho výstavba ještě řadu let potrvá. Městu bylo doporučeno, aby dále propagovala autobusovou dopravu ve snaze odlehčit městu od nadměrné přepravy. A ve spojení s vyšší bezpečností nejen řidičů, ale i okolních chodců bylo navrženo zvýšit počet policejních kontrol ve městě, což by mohlo vést k vyšší spokojenosti obyvatel s bezpečností ve městě.

Další problém týkající se životního prostředí vidí obyvatelé v nedostatečném množství zeleně. Téměř 50 % dotázaných není s množstvím zeleně ve městě spokojeno. Městu bylo doporučeno, aby realizovala výstavbu květin (např. na kruhových objezdech, v centru města, na náměstích) a zejména také dřevin (duby, buky, lípy,...) nejen v centru, ale i v okrajových částech města. Občané by rovněž ocenili, kdyby se město zaměřilo na revitalizaci současné zeleně, přičemž by mohlo využít například financování formou evropských dotací.

V souvislosti s komplexní péčí o zeleň je 83,3 % respondentů se službami společnosti Technické služby Frýdek-Místek, a. s., spokojeno a celkem 78,8 % dotázaných je také spokojeno s čistotou města, a proto autorka doporučuje, aby byla péče o čistotu města včetně zeleně i nadále svěřena do rukou této společnosti.

### **Zdravotní a sociální služby**

Indexy spokojenosti jednotlivých kritérií v rámci zdravotních a sociálních služeb balancují okolo míry 50 %, která nesvědčí o přílišném přesvědčení, že jsou občané spokojeni.

Mezi důležité zdravotnické instituce města patří Nemocnice Frýdek-Místek a rovněž také Poliklinika Místek. Ačkoli nemocnice disponuje řadou specializovaných oddělení, moderních přístrojů a dostatečným počtem personálu je s vybavením nemocnice spokojeno pouze 43,3 % respondentů. Dle autorčina mínění se řada občanů o vybavenost nemocnice nezajímá, případně se z důvodu mladého věku ještě doposud nemusela zajímat, což dokládají také výsledky realizovaného výzkumu, kdy téměř 30 % dotázaných nedovedlo toto kritérium vůbec posoudit. Nemocnice však organizuje ve vybraných odděleních dny otevřených dveří,

kdy si občané města Frýdek-Místek mohou prohlédnout různá odborná pracoviště a získat důležité a zajímavé informace. Např. v dubnu si budou moci obyvatelé prohlédnout porodní a novorozenecké oddělení. Nicméně řada občanů o této možnosti neví, a proto bylo městu doporučeno, aby informace o těchto dnech otevřených dveří zveřejňovalo na více místech, ne pouze na oficiálních stránkách nemocnice, protože pozitivní pohled občanů na služby nemocnice a vědomí, že je o ně odborně a s kvalitní péčí postaráno, může zvýšit jejich nejen dílčí spokojenost se zdravotními službami, ale především jejich celkovou spokojenost se životem ve městě.

I přestože se ve městě nachází mimo již zmíněná zdravotnická zařízení také nově vystavěné soukromé Centrum zdraví Sagena s.r.o., ve kterém působí řada dalších odborných lékařů, je s počtem odborných lékařů ve městě nespokojeno 38,7 % dotázaných. Rovněž kvalitu odborných lékařů hodnotili účastníci výzkumu stejně, 38,7 % respondentů je nespokojeno. V případě kvality zdravotních služeb je procento nespokojenosti také poměrně vysoké a index spokojenosti je na pouhých 55 %. O přesných příčinách nespokojenosti občanů města lze jen polemizovat, a proto autorka navrhuje, aby město v rámci zlepšení kvality a zvýšení spokojenosti provedlo podrobnější výzkum týkající se této oblasti, neboť špatná pověst lékařů a nedostatečná kvalita zdravotnických zařízení negativně ovlivňuje nejenom zmiňovanou spokojenost obyvatel, ale také pověst celého města jako takového.

Místní občané dostali prostor, aby vyjádřili, co v oblasti zdravotnických a sociálních služeb ve městě postrádají. Respondentům byla nabídnuta škála služeb, které ve městě chybí, s tím, že byla ponechána prázdná varianta pro vyjádření vlastního názoru. Spokojenost obyvatel by mohla být zvýšena především delšími ordinačními hodinami lékařů. Celkem 20 % respondentů by uvítalo pohotovost pro dospělé, která byla v rámci úspor zrušena a obyvatelé Frýdku-Místku tak musejí navštívit zařízení v Ostravě, které je od města vzdálené cca 25 km. Ačkoli se může tato vzdálenost jevit jako velmi malá, pro osoby bez automobilu to představuje značný problém a komplikaci. Řada obyvatel však o tomto uzavření pohotovosti pro dospělé nebyla informována, tudíž ani netuší, že by museli v případech nevolnosti cestovat ještě o kus dále. Ke zvýšení spokojenosti by rovněž mohl přispět příchod nových odborných lékařů, větší počet zařízení pro seniory a další rehabilitační zařízení. Občané by uvítali zkušenější a příjemnější personál, také lázně, centra pro postižené a invalidy, denní stacionáře. Dle 2 % respondentů by koupě více moderních přístrojů do nemocnice také zvýšila u některých jejich spokojenost. Jak již bylo zmíněno, je nemocnici doporučeno provést hloubkový výzkum a tím tak odhalit řadu záležitostí, které občané postrádají.

## **Školství**

Statutární město Frýdek-Místek je zřizovatelem jeslí, 6 samostatných mateřských škol a 13 základních škol. Absolventi základních škol se mohou přihlásit na některou z 15 středních škol, nicméně jejich zřizovatelem již není statutární město Frýdek-Místek, nýbrž Moravskoslezský kraj, Ministerstvo vnitra nebo se jedná o soukromé střední školy.

Největší problém vidí obyvatelé v počtu jeslí a mateřských škol. Celkem 44,7 % respondentů není spokojeno s počtem jeslí ve městě, v případě mateřských škol není spokojeno 38,6 % dotázaných. Opravdu překvapivá hodnota indexu spokojenosti vyšla v případě hodnocení počtu jeslí (pouze 35 %). I přestože počet narozených dětí ve Frýdku-Místku klesá, zájem jejich rodičů o jesle naopak roste. Tento jev lze pravděpodobně vysvětlit tím, že se rodiče chtějí z mateřské dovolené vrátit do pracovního procesu co nejdříve, aby své zaměstnání neztratili. Výstavba dalších jeslí by však byla pro město nákladná, a proto navrhuje autorka, aby došlo pouze k dočasnému navýšení kapacity stávajících jeslí a tím tak byla uspokojena poptávka, zároveň naplněna potřeba rodičů, čímž by mohlo dojít k jejich spokojenosti. Index spokojenosti s počtem mateřských škol je na úrovni 52 %, což však velkou spokojenost obyvatel města neznázorňuje. Autorka doporučuje stejné řešení jako v případě jeslí, a to tedy dočasné navýšení kapacit ve vybraných městských školkách. V krajním řešení by město mohlo rodičům poskytnout nabídku soukromých školek, kam by své ratolesti mohli umístit, nicméně ne všichni disponují dostatkem finančních prostředků.

## **Bezpečnost**

Se zajištěním celkové bezpečnosti ve městě je spokojeno 82 % respondentů. Ke zvýšení tohoto značně pozitivního hodnocení a tudíž i k celkové spokojenosti občanů by dále mohla pomoci větší frekvence hlídek městské policie především ve večerních hodinách, častější a důkladnější obchůzky v problémových lokalitách, kontroly nočního klidu, pořádku a čistoty. Dále by bylo na místě instalovat na předem vytipovaná místa kamerové systémy, které by mohly být strašákem pro případné vandaly či zloděje. V souvislosti s kamerovými systémy by mohlo zvýšit bezpečnost ve městě také umístění silničních radarů a zpomalovacích retardérů před školkami a školami. Ke zvýšení spokojenosti občanů s bezpečností by také mohla vést další instalace systému svítících a blikajících přechodů pro chodce na málo přehledných místech. V současné době se tento systém nachází pouze na jediném místě ve městě, a to na velmi frekventované ulici Anenská.



## **Dopravní obslužnost**

Zárukou zvyšující se spokojenosti obyvatel může být také dobře zajištěná dopravní obslužnost. Z důvodu dojíždění občanů do škol či zaměstnání byli respondenti tázáni, zda využívají městskou hromadnou dopravu. Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že 68 % dotázaných využívá ke své přepravě místní hromadnou dopravu. Indexy spokojenosti s jednotlivými kritérii hodnotící právě MHD vykazují značnou spokojenost. Nejvíce si obyvatelé pochvalují cenu MHD, která je v rámci projektu opravdu symbolická. Z 68 % respondentů, kteří využívají MHD, má celých 66 % dotázaných pozitivní názor na cenu MHD ve Frýdku-Místku. Ve městě je uplatňován tarif, který umožňuje místním obyvatelům cestovat v podstatě zadarmo (jednorázový poplatek 299,-Kč za čipovou kartu, symbolická 1,-Kč za roční kupón na MHD). Důvodem realizace projektu byl nárůst osobní přepravy a opravdu vážný nezájem lidí o dopravu prostřednictvím městské hromadné dopravy, což dokazovaly nevyužité linky, jejichž provoz byl velmi drahý. Autorka doporučuje, aby město nadále zachovalo tento pro občany výhodný tarif a tím tak alespoň trochu odlehčilo městu od nadměrné dopravy. Dále bylo navrženo, aby město usilovalo o stávající frekvenci jízd a udržení celkové kvality MHD na minimálně stejné úrovni jako nyní. Představitelé města by však měli v některých případech pouvažovat nad vhodností umístění určitých zastávek MHD, neboť 12, 6 % respondentů není s vhodným umístěním zastávek spokojeno.

Dalším krokem, který by mohl vést ke zvýšení spokojenosti s dopravní obslužností města, by mohlo být zvýšení počtu parkovacích míst především v centru města. I přestože slouží bývalé autobusové nádraží jako placené parkoviště, nejsou s počtem parkovacích míst dotázaní spokojeni (47,4 % respondentů). Autorka doporučuje, aby se město v této oblasti neunáhlo a posečkalo, neboť po dokončení výstavby nového obchodního centra a hokejové haly mnoho parkovacích míst v centru města přibude. Pokud i po dostavbě bude v centru nadále málo parkovacích míst, bude město nuceno přistoupit na jiná opatření (časové omezení délky stání, např. maximálně 2 hodiny, aby se auta v centru vystřídala a občané si tak mohli vyřídit potřebné záležitosti).

Představitelé města by dle autorky měli rovněž usilovat o zlepšení stavu vozovek a chodníků včetně jejich bezbariérovosti, čímž by také mohlo dojít k vyšší spokojenosti obyvatel města, přičemž by vedení mohlo opět využít evropské fondy a dotace.

## 7 Závěr

Diplomová práce se zabývala problematikou spokojenosti obyvatel se službami města Frýdek-Místek. Vzhledem k omezenému rozsahu práce a široké nabídce poskytovaných služeb byly v práci analyzovány vybrané oblasti služeb. Konkrétně se jedná o tyto oblasti: komunikace města se svými občany, sportovní, kulturní a společenské vyžití, dále životní prostředí, zdravotní a sociální služby, také školství, bezpečnost a dopravní obslužnost. Cílem práce bylo zjistit, do jaké míry jsou občané spokojeni s poskytovanými službami, které zajišťuje samo město, nebo které jsou zcela či z části svěřeny do rukou jiné organizace.

Práce byla rozdělena na dvě základní části, a to teoreticko-metodickou část a aplikačně-ověřovací část. Teoreticko-metodická část zahrnovala nejprve charakteristiku města Frýdek-Místek, jehož historické počátky spadají do 14. století, nicméně je nutné zmínit, že se původně jednalo o dvě samostatná města, která se rozvíjela v rozdílných národnostních a vrchnostenských podmínkách. Dále byla tato část práce zaměřena na podstatná teoretická východiska, která souvisela s problematikou spokojenosti zákazníků, respektive obyvatel. V rámci druhé části práce byl realizován marketingový výzkum, který s následnou analýzou získaných dat vytvořil stěžejní část diplomové práce. Zároveň představuje kapitola s názvem Analýza spokojenosti obyvatel se službami města nejobsáhlejší část práce, neboť zde byly detailně popsány zjištěné výsledky plynoucí z marketingového výzkumu provedeného mezi občany města Frýdek-Místek.

Výzkum probíhal od začátku ledna do konce února roku 2014 a zúčastnilo se ho celkem 150 respondentů z řad obyvatel města. Výběrový soubor byl získán pomocí techniky vhodné příležitosti, kdy tazatel vybírá respondenty na frekventovaných místech. Potřebná primární data byla získána prostřednictvím metody osobního dotazování formou dotazníku, přičemž byli respondenti oslovoováni na veřejných místech přímo v centru města, konkrétněji na náměstí v Místku a Frýdku. Pro zpracování dat byl využit program Microsoft Excel 2010, ve kterém byla vytvořena datová matice, jež byla dále přenesena do statistického programu IBM SPSS Statistics 21.0.

Na základě výsledků z primárního šetření a rovněž také pomocí sekundárních dat byly formulovány návrhy a doporučení, díky nimž by mohlo dojít nejen ke zlepšení poskytovaných služeb a zkvalitnění životní úrovně ve městě, ale především by mohly vést ke zvyšování spokojenosti frýdecko-místeckých obyvatel.

Výzkum prokázal, že z vybraných oblastí jsou obyvatelé nejvíce spokojeni s oblastí dopravní obslužnosti týkající se MHD ve městě Frýdek-Místek a dále také s oblastí sportovního, kulturního a společenského vyžití. V rámci těchto dvou zmiňovaných oblastí byl ve výzkumu zaznamenán nejvyšší index spokojenosti obyvatel (91 %), z hlediska dopravní obslužnosti v případě hodnocení spokojenosti s cenou MHD a z hlediska sportovního, kulturního a společenského vyžití s vybudovanou in-line stezkou. Naopak jako problémový okruh se ve městě ukázala být oblast zdravotních a sociálních služeb a také oblast životního prostředí. Z analýzy bylo zjištěno, že dotázaní obyvatelé vidí problém a nejsou tedy spokojeni především s kvalitou odborných lékařů a s čistotou ovzduší.

Co se týká celkové spokojenosti, byla občany hodnocena poměrně vysoko, což dokládá mj. také index spokojenosti na úrovni 71 %, který svědčí o tom, že se životem ve městě jsou obyvatelé spokojeni. Pro město Frýdek-Místek je to pozitivní výsledek, který může přilákat nejen nové turisty, ale také potenciální obyvatele, investory a podnikatele. Aby město nejen udrželo stávající spokojenost občanů, ale aby ji rovněž zvýšilo, navrhla autorka práce doporučení, která poskytují prostor pro možná zkvalitnění poskytovaných služeb. Autorka rovněž pevně doufá, že uvedené poznatky budou městu prospěšné, budou využity ke zlepšení poskytovaných služeb a zároveň tedy povedou k růstu spokojenosti obyvatel města Frýdek-Místek.

## Seznam použité literatury

### Odborné publikace

1. ADAMEC, T., M. KLEGA a V. PETER. *Pozdrav z Frýdku-Místku*. Frýdek-Místek: Vape – Václav Peter, 2009. 135 s. ISBN 978-80-904445-0-8.
2. DAVID, Petr a Vladimír SOUKUP. *Velká turistická encyklopedie – Moravskoslezský kraj*. Praha: Knižní klub, 2009. 288 s. ISBN 978-80-242-2389-6.
3. DOHNAL, Jiří. *Řízení vztahů se zákazníky. Procesy, pracovníci, technologie*. Praha: Grada Publishing, 2002. 164 s. ISBN 80-247-0401-3.
4. FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum. Jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.
5. GOLINSKA, Paulina. *EcoProduction and Logistics: Emerging Trends and Business Practices*. New York: Springer, 2013. 326 p. ISBN 978-3-642-23552-8.
6. GRIGOROUDIS, Evangelos and Yannis SISKOS. *Customer Satisfaction Evaluation – Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer, 2010. 308 p. ISBN 978-4419-1639-6.
7. CHLEBOVSKÝ, Vít. *CRM – Řízení vztahů se zákazníky*. Brno: Computer Press, 2005. 190 s. ISBN 80-251-0798-1.
8. JANEČKOVÁ, Lidmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2000. 180 s. ISBN 80-7169-995-0.
9. JAY, Ros and Alison ALSBURY. *Quick Answers to Marketing Questions*. Prentice-Hall, 2001. 336 p. ISBN-13 978-0273653257.
10. JUŘÁK, Petr. *Pamětihodnosti města Frýdku-Místku*. Frýdek-Místek: Muzeum Beskyd, 2002. 71 s. ISBN 80-86166-11-2.
11. JUŘÁK, Petr. *Frýdek-Místek*. Praha: Paseka, 2011. 68 s. ISBN 978-80-7432-088-0.
12. KOTLER, Philip. *Jak vytvářet a ovládnout nové trhy*. Praha: Management Press, 2000. 258 s. ISBN 80-7261-010-4.

13. KOTLER, Philip a Gary Armstrong. *Marketing*. Praha: Grada Publishing, 2004. 856 s. ISBN 80-247-0513-3.
14. KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
15. KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
16. LOŠŤÁKOVÁ, Hana et al. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada Publishing, 2009. 272 s. ISBN 978-80-247-3155-1.
17. LUKÁŠOVÁ, Růžena, et al. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. 118 s. ISBN 978-80-210-5112-6.
18. NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD. *(Ne)spokojený zákazník – náš cíl?! Jak získat zákazníka špičkovými službami*. Praha: Grada Publishing, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.
19. OCHRANA, František. *Veřejné služby – problém vymezení pojmu a standardizace. Standardizace veřejných služeb jako předpoklad efektivnosti rozvoje regionů*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 80-210-3192-1.
19. PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.
20. PELSMACKER, P., M. GEUENS and J. BERG. *Marketing Communications*. Harlow: Pearson Education Limited, 2001. 615 p. ISBN 978-0-273-70693-9.
21. SKOŘEPA, L., J. JEŽEK a R. JEŽKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 165 s. ISBN 978-80-86708-55-3.
22. SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách. Jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. Praha: Grada Publishing, 2014. 192 s. ISBN 978-80-247-4819-1.

23. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

#### **Článek v periodiku**

24. DUCÁR, S., J. NAŠČÁKOVÁ a M. MALÁK. Návrh systému merania spokojnosti zákazníkov kano modelom. *Transfer inovácií*. 2006, č. 9 [cit. 2014-02-12]. ISSN 1337-7094. Dostupné z: <http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/9-2006/pdf/137-139.pdf>.
25. FONTENOTOVÁ, G., L. HENKEOVÁ a K. CARSON. Jednejte ke spokojnosti zákazníka. *Quality Progress* [online]. 2005, In: Svět kvality, 2006, č. 1 [cit. 2014-23-02]. Dostupné z: [http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053\\_Svet34-40.pdf](http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf).
26. HAZDRA, Adam a Kateřina KÁNSKÁ. Služby viděné očima zákazníka. *Trend Marketing*. 2012, č. 1-2, s. 28-29. ISSN 1214-9594.
27. PAULOVČÁKOVÁ, Lucie. Marketingový přístup pomůže při řízení rozvoje měst a obcí. *Moderní obec*. 2012, č. 1, s. 27. ISSN 1211-0507.
28. ŠIMKOVÁ, Marcela. Souvislost mezi marketingem, HR a spokojeností. *Trend Marketing*. 2012, č. 5, s. 46-48. ISSN 1214-9594.
29. TOMAN, Miloš. Jak si udržet zákazníka. *Fresh Magazine – marketing, podnikání, public relations*. 2009, č. 5, s. 20-22. ISSN 1801-4488.

#### **Elektronické zdroje**

30. Český statistický úřad: Databáze demografických údajů za obce ČR - Frýdek-Místek. *Czso.cz* [online]. © 2013 [cit. 04. 03. 2014]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/cz/obce\\_d/index.htm](http://www.czso.cz/cz/obce_d/index.htm)
31. Český statistický úřad: Nezaměstnanost. *Czs.cz* [online]. © 2013 [cit. 14. 03. 2014]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/zamestnanost\\_nezamestnanost\\_prace](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/zamestnanost_nezamestnanost_prace)
32. Frýdek-Místek: Reportáže z jednotlivých provozů MHD v České republice včetně fotografií. *Mhd.zastavka.net* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.mhd.zastavka.net/fd-cr/fm.phtml>

33. Frýdek-Místek – statutární město: Obrázek znaku. *Czecot.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 02. 2014]. Dostupné z: [http://www.czecot.cz/obec/598003\\_frydek-mistek](http://www.czecot.cz/obec/598003_frydek-mistek)
34. Frýdek-Místek: Vlajka města Frýdek-Místek. *Mesta.vlajky.org* [online]. © 2012 [cit. 22. 02. 2014]. Dostupné z: [http://mesta.vlajky.org/moravskoslezsky\\_kraj/frydek-mistek.php](http://mesta.vlajky.org/moravskoslezsky_kraj/frydek-mistek.php)
35. Frýdek-Místek: Vývoj míry nezaměstnanosti. *Moravsko-slezsky-kraj.cz* [online]. © 2014 [cit. 04. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.moravsko-slezsky-kraj.cz/frydek-mistek>
36. Informace o městě: Ze současného života. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <https://www.frydek-mistek.cz/cz/o-meste/informace-o-meste/historie/>
37. MHD v mobilu. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/cz/o-meste/0683780-mhd-v-mobilu.html>
38. MHD zdarma. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 12. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/cz/obcan/0685944-mhd-zdarma-zmena-ve-vydavani-potvrzeni-o-bezdluznosti.html>
39. Naše služby pro Vaši pohodu: TS a.s. Frýdek-Místek. *Tsfm.cz* [online]. © 2012 [cit. 14. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.tsfm.cz/o-spolecnosti/>
40. Občan: Orgány města. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 24. 02. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/cz/obcan/organy-mesta/>
41. O městě: Dejte vědět, že jste z Frýdku-Místku. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/pl/o-meste/sport/0689808-dejte-vedet-ze-jste-z-frydku-mistku.html>
42. O městě: Fotogalerie. *Frydek-mistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/cz/o-meste/fotogalerie/>
43. O městě: Informace o městě. *Frýdek-Místek.cz* [online]. © 2010 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <http://www.frydek-mistek.cz/cz/o-meste/informace-o-meste/>.

44. O městě: Sociální služby. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydekmostek.cz/cz/o-meste/socialni-sluzby/>
45. O městě: Statistické informace, k 01. 01. 2014. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 02. 2014]. Dostupné z: <https://www.frydekmostek.cz/cz/o-meste/informace-o-meste/statisticke-informace/>
46. O organizaci. *Kultura4m.cz* [online]. © 2011 [cit. 04. 03. 2014]. Dostupné z: <http://kultura4m.cz/kultura4m/o-spolecnosti#main>
47. O knihovně. *Mkmistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 14. 03. 2014]. Dostupné z: <http://mkmistek.cz/index.php/o-knihovne>
48. Orgány města: Rada města. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydekmostek.cz/cz/obcan/organy-mesta/rada-mesta/>
49. Orgány města: Zastupitelstvo města. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 02. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydekmostek.cz/cz/obcan/organy-mesta/zastupitelstvo-mesta/>
50. Počet cestujících využívajících MHD Frýdek-Místek narůstá. *Csadm.webnode.cz* [online]. © 2013 [cit. 08. 03. 2014]. Dostupné z: <http://csadm.webnode.cz/news/pocet-cestujicich-vyuzivajicich-mhd-frydek-mistek-narusta/>
51. Portál: Školství. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydekmostek.cz/cz/portal/skolstvi/>
52. Poznávejte Frýdek-Místek: Znak města. *Beskydy-info.cz* [online]. © Beskydské informační centrum, ABM Morava, s.r.o. [cit. 20. 02. 2014]. Dostupné z: <http://www.beskydy-info.cz/poznavajte-f-m>
53. Rozpočet a finance: Rozpočet města – závazné ukazatele. *Frydekmostek.cz* [online]. © 2010 [cit. 04. 03. 2014]. Dostupné z: <https://www.frydekmostek.cz/cz/o-meste/rozpocet-a-finance/rozpocet-mesta-zavazne-ukazatele/>
54. SO ORP Frýdek-Místek: Administrativní mapa. *Czso.cz* [online]. © 2013 [cit. 08. 03. 2014]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/so\\_orp\\_frydek\\_mistek](http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/so_orp_frydek_mistek)



55. Ve Frýdku-Místku rozjedou projekt Bezpečné město. *Novinky.cz* [online]. © 2003 - 2014 [cit. 04. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/vase-zpravy/moravskoslezsky-kraj/frydek-mistek/3403-14531-ve-frydku-mistku-rozjedou-projekt-bezpecne-mesto.html>
56. Znak města: Pravidla užívání. *FrydekMistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 20. 02. 2014]. Dostupné z: <https://www.frydekMistek.cz/cz/obcan/znak-mesta/pravidla-uzivani/>
57. Znalosti: Veřejné služby. *Managementmania.com* [online]. © 2011-2013 [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/verejne-sluzby>.
58. Životní prostředí a zemědělství: Přírodní zajímavosti města Frýdku-Místku a jeho okolí. *FrydekMistek.cz* [online]. © 2010 [cit. 02. 03. 2014]. Dostupné z: <http://www.frydekMistek.cz/cz/o-meste/zivotni-prostredi-a-zemedelstvi/priroda/prirodni-zajimavosti-mesta-frydku-mistku-a-jeho-okoli/>

## **Zákony**

59. Zákon č. 128 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1737. Dostupný také z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=128/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=128/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).

## **Propagační materiály**

60. Frýdek-Místek – město, kde to žije. In: Youtube [online]. 08.12. 2013 [cit. 10.04.2014]. Dostupné z: [http://www.youtube.com/watch?v=IkYA\\_PRMMhE](http://www.youtube.com/watch?v=IkYA_PRMMhE). Kanál uživatele Beskydské informační centrum FM.
61. FRÝDEK-MÍSTEK. Propagační materiály města Frýdek-Místek: Informační brožura. [s.l.]: Frýdek-Místek, © 2007 – 2013.
62. Město Frýdek-Místek. In: Facebook [online]. [cit. 10.04.2014]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/MestoFrydekMistek?fref=ts>

## Seznam zkratk

|       |  |
|-------|--|
| a.s.  | akciová společnost                       |
| aj.   | a jiné                                   |
| atd.  | a tak dále                               |
| apod. | a podobně                                |
| č.    | číslo                                    |
| ČR    | Česká republika                          |
| ESCI  | Evropský index spokojenosti zákazníka    |
| FbC   | florbalový klub                          |
| F-M   | Frýdek-Místek                            |
| ha    | hektar                                   |
| HC    | hokejový klub                            |
| Kč    | koruna česká                             |
| km    | kilometr                                 |
| ks    | počet kusů                               |
| max   | maximálně                                |
| Mgr.  | akademický titul – magistr               |
| MHD   | městská hromadná doprava                 |
| mj.   | mimo jiné                                |
| např. | například                                |
| obr.  | obrázek                                  |
| p.o.  | příspěvková organizace                   |
| RNDr. | akademický titul - doktor přírodních věd |

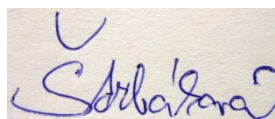
|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| s.     | strana                        |
| Sb.    | sbírka                        |
| s.r.o. | společnost s ručením omezeným |
| tab.   | tabulka                       |
| TJ     | tělocvičná jednota            |
| TV     | televize                      |
| tř.    | třída                         |
| tzn.   | to znamená                    |
| tzv.   | takzvaný                      |
| ul.    | ulice                         |

## Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména §35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- беру на ве́доміі, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díly vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne  .....



Bc. Zuzana Štrbáková

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 2 Fotografie města Frýdek-Místek

Příloha č. 3 Oficiální webové stránky města Frýdek-Místek

Příloha č. 4 Webové stránky Beskydského informačního centra Frýdek-Místek

Příloha č. 5 Programový plakát KulturaFM

Příloha č. 6 Propagační materiály

Příloha č. 7 Výstupy SPSS – struktura respondentů dle identifikačních otázek

Příloha č. 8 Výstupy SPSS – třídění 1. stupně

Příloha č. 9: Výstupy SPSS – třídění 2. stupně

## Příloha č. 1 Dotazník

Vážení spoluobčané města Frýdek-Místek,

jmenuji se Zuzana Štrbáková a jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia na Vysoké škole báňské-TU Ostrava, obor Marketing a obchod. Chtěla bych Vás touto cestou požádat o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní, a jeho údaje mi poslouží při zpracování diplomové práce na téma: „Měření spokojenosti zákazníků se službami města“.

Děkuji Vám za ochotu, spolupráci a čas strávený vyplněním dotazníku.

***Pokud není uvedeno jinak, zatrhněte, prosím, vždy jednu možnou variantu.***

### 1. Uved'te prosím, jak dlouho žijete ve Frýdku-Místku?

- 1.1 méně než 1 rok ☐
- 1.2 1 - 5 let ☐
- 1.3 6 – 10 let ☐
- 1.4 10 a více let ☐

### 2. Jak jste spokojen/a s komunikací města se svými občany?

- 2.1 velmi spokojen/a ☐
- 2.2 spokojen/a ☐
- 2.3 nespokojen/a ☐
- 2.4 velmi nespokojen/a ☐

### 3. Kde získáváte informace o městě Frýdek-Místek?

(zatrhněte, prosím, 3 zdroje, které využíváte nejvíce)

- 3.1 internetové stránky ☐
- 3.2 úřední deska ☐
- 3.3 informační centra ☐
- 3.4 místní Zpravodaj ☐
- 3.5 televize, rádio ☐
- 3.6 informační tabule, plakáty, billboardy ☐
- 3.7 od příbuzných, přátel, známých ☐
- 3.8 jiné: ..... ☐

### **Sportovní, kulturní a společenské vyžití**

#### **4. Ohodnoťte, jak jste spokojen/a se sportovním, kulturním a společenským vyžitím.**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a, N-nemohu posoudit)

|                                       | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | N                        |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 fitcentra a sportovní zařízení    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 aquapark Olešná                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 fotbalový areál ve Stovkách       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 vybudovaná in-line stezka         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5 městská knihovna                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.6 divadlo Čtyřlístek                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.7 Nová scéna Vlast                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.8 Národní dům                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.9 frýdecký zámek                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.10 koncerty, galerie a výstavy      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.11 zájmové kluby                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.12 restaurace, bary a taneční kluby | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.13 trhy (farmářské, vánoční,...)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### **5. Existuje řada možností jak trávit volný čas. Jaké způsoby trávení volného času Vám ve městě chybí? .....**

### **Životní prostředí**

#### **6. Do jaké míry jste spokojen/a s úrovní životního prostředí města Frýdek-Místek?**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a)

|                              | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.1 čistota města            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.2 čistota ovzduší          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.3 množství zeleně ve městě | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.4 péče o zeleň             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### **Zdravotní a sociální služby**

#### **7. Uveďte, prosím, jak jste spokojen/a se sítí zdravotnických a sociálních služeb.**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a, N-nemohu posoudit)

|                                     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | N                        |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7.1 kvalita odborných lékařů        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.2 dostatek odborných lékařů       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.3 kvalita zdravotnických zařízení | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.4 vybavenost nemocnice            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### **8. Co postrádáte v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v rámci města?**

(zatrhněte maximálně 1 odpověď)

|                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 8.1 rehabilitační zařízení           | <input type="checkbox"/> |
| 8.2 odborné lékaře                   | <input type="checkbox"/> |
| 8.3 pohotovost pro dospělé           | <input type="checkbox"/> |
| 8.4 delší ordinační hodiny           | <input type="checkbox"/> |
| 8.5 větší počet zařízení pro seniory | <input type="checkbox"/> |
| 8.6 jiné .....                       | <input type="checkbox"/> |

### Školství

#### **9. Jak jste spokojena s počtem institucí týkající se školství ve městě Frýdek-Místek?**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a, N-nemohu posoudit)

|                           | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | N                        |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9.1 počet jeslí           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.2 počet mateřských škol | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.3 počet základních škol | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.4 počet středních škol  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Bezpečnost

#### **10. Zatrhňte, prosím, jak jste spokojen/a se zajištěním celkové bezpečnosti ve městě.**

- 10.1 velmi spokojen/a ☐
- 10.2 spokojen/a ☐
- 10.3 nespokojen/a ☐
- 10.4 velmi nespokojen/a ☐

### Dopravní obslužnost

#### **11. Využíváte Městskou hromadnou dopravu?**

- 11.1 ano ☐
- 11.2 ne ☐ (pokud ne, přejděte na otázku č. 13)

#### **12. Jak jste spokojen/a s úrovní MHD ve Frýdku-Místku?**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a)

|                                   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12.1 celková kvalita              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.2 vhodné umístění zastávek MHD | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.3 frekvence jízd MHD           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.4 cena MHD                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### **13. Jak jste spokojena s dopravní obslužností města obecně?**

(1-velmi spokojen/a, 2-spokojen/a, 3- nespokojen/a, 4-velmi nespokojen/a)

|                                | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13.1 bezbariérovost            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.2 dostatek parkovacích míst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.3 stav vozovek              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.4 stav chodníků             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.5 stezky (cyklo, pěší)      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**14. Jaké faktory jsou důležité pro Vaši spokojenost s životem ve městě?**

(1 - nejvíce důležité, 2 - důležité, 3 - méně důležité, 4 - nejméně důležité)

|                                  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14.1 sportovní využití           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.2 kultura a společenské akce  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.3 životní prostředí           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.4 zdravotní a sociální služby | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.5 školství                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.6 bezpečnost                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.7 dopravní obslužnost         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.8 nákupní možnosti            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**15. Jak jste celkově spokojen/a se životem ve městě Frýdek-Místek?**

- 15.1 velmi spokojen/a ☐
- 15.2 spokojen/a ☐
- 15.3 nespokojen/a ☐
- 15.4 velmi nespokojen/a ☐

**16. Postrádáte ve městě nějaký typ služeb, který byste rád/a uvítal/a?**

.....

**17. Jaké je Vaše společenské postavení?**

- 17.1 nezaměstnaný/á ☐
- 17.2 zaměstnaný/á ☐
- 17.3 student/ka ☐
- 17.4 důchodce/důchodkyně ☐
- 17.5 podnikatel/ka ☐
- 17.6 na mateřské dovolené ☐

**18. Jaké je Vaše pohlaví?**

- 18.1 muž ☐
- 18.2 žena ☐

**19. Kolik je Vám let?**

- 19.1 15 – 25 let ☐
- 19.2 26 – 35 let ☐
- 19.3 36 – 45 let ☐
- 19.4 46 – 55 let ☐
- 19.5 56 – 65 let ☐
- 19.6 66 – 75 let ☐
- 19.7 76 a více let ☐

**20. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- 20.1 základní ☐
- 20.2 středoškolské bez maturity ☐
- 20.3 středoškolské s maturitou ☐
- 20.4 vysokoškolské ☐

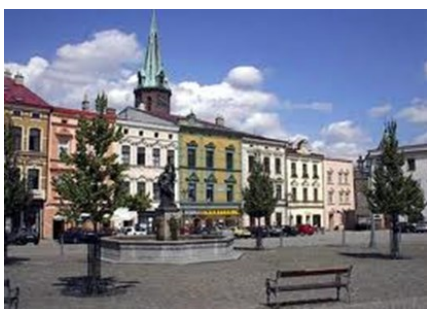
## Příloha č. 2 Fotografie obce

Obr. 1 Národní dům



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 3 Frýdecké náměstí



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 5 Letní aquapark Olešná



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 7 Autobusové nádraží



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 2 Náměstí Svobody



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 4 Frýdecký zámek



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 6 Nová scéna Vlast



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 8 Fotbalový areál ve Stovkách



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

## Příloh č. 3 Oficiální webové stránky města Frýdek-Místek

The screenshot displays the official website of the city of Frýdek-Místek. The header includes the city's name, logo, and navigation links for different parts of the city: O městě, Občan, Počítačové, Student, and Místní. A sidebar on the left contains a 'Vyhledávání' (Search) bar and a list of links for various city services and departments. The main content area features several news articles, including 'Dopravní omezení ve frýdeckém lese' (Traffic restrictions in Frýdek Forest), 'Velkoobjemové kontejnery budou přistaveny na 61 místech' (Large-volume containers will be parked at 61 locations), and 'Stav znečištění ovzduší ve městě Frýdku-Místku' (Air pollution status in Frýdek-Místek). A calendar on the right shows the month of May 2014. The footer contains copyright information and links to the city's social media and contact details.



## Příloha č. 4 Webové stránky Beskydského informačního centra Frýdek-Místek

Aktuálně - Beskydy - Besk x

← → ↻ 🏠 [www.beskydy-info.cz](http://www.beskydy-info.cz)

CS EN DE PL **BESKYDSKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM** hledat...

**BESKYDY ..skoro BE5CHYBY**

region Beskydy zima léto ubytování zajímavosti kontakty **domů**

▼ Frýdek-Místek  
▼ Poznávejte F-M  
▼ Webkamery  
▼ TV portály  
▼ Ankety  
▼ Napište nám  
▼ Partneři  
▼ Počasí  
▼ Projekty  
▼ 3D ortofotomapy  
▼ Den s průvodcem  
▼ Průvodce FM

[beskydyportal.cz](http://beskydyportal.cz)

**BIC**  
Beskydské informační centrum

Frýdek-Místek  
**-město<sup>2</sup>**

**kulturní FM**

**Navštivte jeden z nejhezčích regionů ČR**

**AKTUÁLNĚ**

**21.03.14 | Tradiční akce Jaro ve stodole letos již po šesté**  
Cyklobar v Dobré zve všechny na 6. ročník tradiční akce Jaro ve stodole, která se koná v sobotu 5. dubna 2014 od 10.00 do 16.00 hodin v areálu restaurace Cyklobar.

**12.03.14 | Maďarské jazzové trio vystoupí již tuto sobotu**  
15. 3. od 20:00 hodin v hudebním klubu Stolařna ve Frýdku-Místku.

**11.03.14 | Výstava modelů letadel ve F-M**  
Pobeskydský aviaický klub Frýdek-Místek je občanské sdružení, kterému se daří obnovit rekreační a sportovní létání v pohůří Beskyd. Klub sdružuje několik desítek nadšenců a příznivců létání a leteckého modelářství.

**I. SETKÁNÍ MALÝCH PIVOVARŮ**

**24.03.14 | První setkání malých pivovarů proběhne již tento pátek a sobotu v Nošovicích**

**24.03.14 | Pozor! Změna otevírací doby BIC!**  
Z provozních důvodů bude pobočka Beskydského informačního centra ve Frýdlantu n.O. v pátek 28. března otevřena od 8.00 do 14.00 hodin. Děkujeme za pochopení.

**Více aktualit**

**Frýdek-Místek**  
Město, kde to žije

**Beskydský obchůdek**

**Beskydská magistrála**

**březen**

| Po | Út | St | Čt | Pá | So | Ne |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 1  | 2  |
| 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |

**BIC TIP**

Kalendář akcí  
Předprodej vstupenek  
Rychlá volba  
Cyklobusy Beskydy  
Rozpis plavání SŠED  
Aquapark Olešná  
MHD Frýdek-Místek

Financováno z rozpočtu Moravskoslezského kraje  
© Beskydské informační centrum - vytvořeno ABM Morava s.r.o.

[illegible]

## Příloha č. 6 Propagační materiály

Obr. 1 Brožury o městě, historii, mapy



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

Obr. 2 Krytý a letní aquapark Olešná



Zdroj: autorčina fotografie propagačních letáků

Obr. 3 Zajímavosti Frydku-Místku a okolí, Po stopách osobností, Toulky za historií Beskyd



Zdroj: autorčina fotografie propagačních brožur

Obr. 4 Propagační nálepky a odznaky



Zdroj: [www.frydek-mistek.cz](http://www.frydek-mistek.cz)

## Příloha č. 7 Výstupy SPSS – struktura respondentů dle identifikačních otázek

Tab. 1 Struktura respondentů podle pohlaví

| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|----------------|
| muž   | 79        | 52,7    | 52,7          | 52,7           |
| žena  | 71        | 47,3    | 47,3          | 100,0          |
| Total | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 2 Struktura respondentů podle věkové kategorie

| Valid   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|----------------|
| 15 - 25 | 32        | 21,3    | 21,3          | 21,3           |
| 26 - 35 | 32        | 21,3    | 21,3          | 42,7           |
| 36 - 45 | 23        | 15,3    | 15,3          | 58,0           |
| 46 - 55 | 30        | 20,0    | 20,0          | 78,0           |
| 56 - 65 | 12        | 8,0     | 8,0           | 86,0           |
| 66 - 75 | 10        | 6,7     | 6,7           | 92,7           |
| 76 +    | 11        | 7,3     | 7,3           | 100,0          |
| Total   | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 3 Struktura respondentů podle vzdělání

| Valid                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| základní                   | 7         | 4,7     | 4,7           | 4,7            |
| středoškolské bez maturity | 32        | 21,3    | 21,3          | 26,0           |
| středoškolské s maturitou  | 62        | 41,3    | 41,3          | 67,3           |
| vysokoškolské              | 49        | 32,7    | 32,7          | 100,0          |
| Total                      | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 4 Struktura respondentů podle společenského postavení

| Valid                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nezaměstnaný/á       | 9         | 6,0     | 6,0           | 6,0            |
| zaměstnaný/á         | 66        | 44,0    | 44,0          | 50,0           |
| student/ka           | 25        | 16,7    | 16,7          | 66,7           |
| důchodce/důchodkyně  | 24        | 16,0    | 16,0          | 82,7           |
| podnikatel/ka        | 16        | 10,7    | 10,7          | 93,3           |
| na mateřské dovolené | 10        | 6,7     | 6,7           | 100,0          |
| Total                | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 5 Struktura respondentů podle délky života ve městě Frýdek-Místek

| Valid          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| méně než 5 let | 18        | 12,0    | 12,0          | 12,0           |
| 6 - 10 let     | 22        | 14,7    | 14,7          | 26,7           |
| 10 a více let  | 110       | 73,3    | 73,3          | 100,0          |
| Total          | 150       | 100,0   | 100,0         |                |



## Příloha č. 8 Výstupy SPSS – Vyhodnocení dotazníkového šetření – třídění 1. stupně

Tab. 1 Spokojenost s komunikací města se svými občany

**Jak jste spokojen/a s komunikací města Frýdek-Místek se svými občany?**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 36        | 24,0    | 24,0          | 24,0           |
| spokojen/a       | 98        | 65,3    | 65,3          | 89,3           |
| nespokojen/a     | 16        | 10,7    | 10,7          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 2 Zdroje informací

**Kde získáváte informace o městě Frýdek-Místek? - internetové stránky**

| Valid               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne                  | 44        | 29,3    | 29,3          | 29,3           |
| internetové stránky | 106       | 70,7    | 70,7          | 100,0          |
| Total               | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**úřední deska**

| Valid        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne           | 130       | 86,7    | 86,7          | 86,7           |
| úřední deska | 20        | 13,3    | 13,3          | 100,0          |
| Total        | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**informační centra**

| Valid             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne                | 94        | 62,7    | 62,7          | 62,7           |
| informační centra | 56        | 37,3    | 37,3          | 100,0          |
| Total             | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**místní Zpravodaj**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne               | 69        | 46,0    | 46,0          | 46,0           |
| místní Zpravodaj | 81        | 54,0    | 54,0          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**televize, rádio**

| Valid           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne              | 90        | 60,0    | 60,0          | 60,0           |
| televize, rádio | 60        | 40,0    | 40,0          | 100,0          |
| Total           | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**informační tabule, plakáty, billboardy**

| Valid                                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne                                     | 109       | 72,7    | 72,7          | 72,7           |
| informační tabule, plakáty, billboardy | 41        | 27,3    | 27,3          | 100,0          |
| Total                                  | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**od příbuzných, přátel a známých**

| Valid                           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne                              | 64        | 42,7    | 42,7          | 42,7           |
| od příbuzných, přátel a známých | 86        | 57,3    | 57,3          | 100,0          |
| Total                           | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**jiné zdroje**

| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ne    | 150       | 100,0   | 100,0         | 100,0          |
| jiné  | 0         | 0,0     | 0,0           | 0,0            |

Tab. 3 Spokojenost se sportovním, kulturním a společenským vyžitím

**Jak jste spokojen/a se sportovní, kulturním a společenským vyžitím? - fitcentra a sport. zařízení**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 49        | 32,7    | 41,9          | 41,9           |
| spokojen/a              | 62        | 41,3    | 53,0          | 94,9           |
| nespokojen/a            | 6         | 4,0     | 5,1           | 100,0          |
| Total                   | 117       | 78,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 33        | 22,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**aquapark Olešná**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 44        | 29,3    | 35,5          | 35,5           |
| spokojen/a              | 72        | 48,0    | 58,1          | 93,5           |
| nespokojen/a            | 8         | 5,3     | 6,5           | 100,0          |
| Total                   | 124       | 82,7    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 26        | 17,3    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**fotbalový areál na Stovkách**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 18        | 12,0    | 23,1          | 23,1           |
| spokojen/a              | 56        | 37,3    | 71,8          | 94,9           |
| nespokojen/a            | 4         | 2,7     | 5,1           | 100,0          |
| Total                   | 78        | 52,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 72        | 48,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**výbudovaná in-line stezka**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 81        | 54,0    | 73,6          | 73,6           |
| spokojen/a              | 28        | 18,7    | 25,5          | 99,1           |
| nespokojen/a            | 1         | ,7      | ,9            | 100,0          |
| Total                   | 110       | 73,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 40        | 26,7    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**městská knihovna**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 19        | 12,7    | 22,6          | 22,6           |
| spokojen/a              | 55        | 36,7    | 65,5          | 88,1           |
| nespokojen/a            | 10        | 6,7     | 11,9          | 100,0          |
| Total                   | 84        | 56,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 66        | 44,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**divadlo Čtyřlístek**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 11        | 7,3     | 19,0          | 19,0           |
| spokojen/a              | 43        | 28,7    | 74,1          | 93,1           |
| nespokojen/a            | 4         | 2,7     | 6,9           | 100,0          |
| Total                   | 58        | 38,7    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 92        | 61,3    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**Nová scéna Vlast**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 73        | 48,7    | 53,3          | 53,3           |
| spokojen/a              | 59        | 39,3    | 43,1          | 96,4           |
| nespokojen/a            | 4         | 2,7     | 2,9           | 99,3           |
| velmi nespokojen/a      | 1         | ,7      | ,7            | 100,0          |
| Total                   | 137       | 91,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 13        | 8,7     |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**Národní dům**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 33        | 22,0    | 26,8          | 26,8           |
| spokojen/a              | 80        | 53,3    | 65,0          | 91,9           |
| nespokojen/a            | 9         | 6,0     | 7,3           | 99,2           |
| velmi nespokojen/a      | 1         | ,7      | ,8            | 100,0          |
| Total                   | 123       | 82,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 27        | 18,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**zámek**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 37        | 24,7    | 31,1          | 31,1           |
| spokojen/a              | 72        | 48,0    | 60,5          | 91,6           |
| nespokojen/a            | 9         | 6,0     | 7,6           | 99,2           |
| velmi nespokojen/a      | 1         | ,7      | ,8            | 100,0          |
| Total                   | 119       | 79,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 31        | 20,7    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**koncerty, galerie a výstavy**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 48        | 32,0    | 37,2          | 37,2           |
| spokojen/a              | 67        | 44,7    | 51,9          | 89,1           |
| nespokojen/a            | 14        | 9,3     | 10,9          | 100,0          |
| Total                   | 129       | 86,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 21        | 14,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**zájmové kluby**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi nespokojen/a      | 27        | 18,0    | 25,7          | 25,7           |
| spokojen/a              | 61        | 40,7    | 58,1          | 83,8           |
| nespokojen/a            | 11        | 7,3     | 10,5          | 94,3           |
| velmi nespokojen/a      | 6         | 4,0     | 5,7           | 100,0          |
| Total                   | 105       | 70,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 45        | 30,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**restaurace, bary, kluby**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 71        | 47,3    | 48,6          | 48,6           |
| spokojen/a              | 61        | 40,7    | 41,8          | 90,4           |
| nespokojen/a            | 10        | 6,7     | 6,8           | 97,3           |
| velmi nespokojen/a      | 4         | 2,7     | 2,7           | 100,0          |
| Total                   | 146       | 97,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 4         | 2,7     |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**trhy (farmářské, velikonoční, vánoční,...)**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 42        | 28,0    | 36,8          | 36,8           |
| spokojen/a              | 56        | 37,3    | 49,1          | 86,0           |
| nespokojen/a            | 16        | 10,7    | 14,0          | 100,0          |
| Total                   | 114       | 76,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 36        | 24,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

Tab. 4 Chybějící způsoby trávení volného času ve městě Frýdek-Místek

**Jaké způsoby trávení volného času Vám ve městě Frýdek-Místek chybí?**

| Valid                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| odpočinkové a relaxační zóny   | 12        | 8,0     | 21,4          | 21,4               |
| nic mi nechybí                 | 7         | 4,7     | 12,5          | 33,9               |
| restaurace a kluby             | 2         | 1,3     | 3,6           | 37,5               |
| dětské koutky a dětská hřiště  | 8         | 5,3     | 14,3          | 51,8               |
| zoo                            | 5         | 3,3     | 8,9           | 60,7               |
| kurzy vaření                   | 2         | 1,3     | 3,6           | 64,3               |
| golfové hřiště, krytý minigolf | 4         | 2,7     | 7,1           | 71,4               |
| více kulturních aktivit        | 4         | 2,7     | 7,1           | 78,6               |
| skatepark                      | 4         | 2,7     | 7,1           | 85,7               |
| laser game                     | 2         | 1,3     | 3,6           | 89,3               |
| více sportovních aktivit       | 6         | 4,0     | 10,7          | 100,0              |
| Total                          | 56        | 37,3    | 100,0         |                    |
| Missing 0                      | 94        | 62,7    |               |                    |
| Total                          | 150       | 100,0   |               |                    |

Tab. 5 Spokojenost s úrovní životního prostředí

**Do jaké míry jste spokojen/a s úrovní životního prostředí města Frýdek-Místek? - čistota města**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 45        | 30,0    | 30,0          | 30,0           |
| spokojen/a         | 73        | 48,7    | 48,7          | 78,7           |
| nespokojen/a       | 28        | 18,7    | 18,7          | 97,3           |
| velmi nespokojen/a | 4         | 2,7     | 2,7           | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**čistota ovzduší**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 9         | 6,0     | 6,0           | 6,0            |
| spokojen/a         | 60        | 40,0    | 40,0          | 46,0           |
| nespokojen/a       | 57        | 38,0    | 38,0          | 84,0           |
| velmi nespokojen/a | 24        | 16,0    | 16,0          | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**množství zeleně**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 18        | 12,0    | 12,0          | 12,0           |
| spokojen/a         | 59        | 39,3    | 39,3          | 51,3           |
| nespokojen/a       | 67        | 44,7    | 44,7          | 96,0           |
| velmi nespokojen/a | 6         | 4,0     | 4,0           | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**péče o zeleň**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 14        | 9,3     | 9,3           | 9,3            |
| spokojen/a       | 111       | 74,0    | 74,0          | 83,3           |
| nespokojen/a     | 25        | 16,7    | 16,7          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 6 Spokojenost se zdravotními a sociálními službami

**Jak jste spokojen/a se sítí zdravotnických a sociálních služeb? - kvalita odborných lékařů**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 18        | 12,0    | 12,4          | 12,4           |
| spokojen/a              | 69        | 46,0    | 47,6          | 60,0           |
| nespokojen/a            | 46        | 30,7    | 31,7          | 91,7           |
| velmi nespokojen/a      | 12        | 8,0     | 8,3           | 100,0          |
| Total                   | 145       | 96,7    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 5         | 3,3     |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**dostatek odborných lékařů**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 24        | 16,0    | 16,4          | 16,4           |
| spokojen/a              | 64        | 42,7    | 43,8          | 60,3           |
| nespokojen/a            | 45        | 30,0    | 30,8          | 91,1           |
| velmi nespokojen/a      | 13        | 8,7     | 8,9           | 100,0          |
| Total                   | 146       | 97,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 4         | 2,7     |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**kvalita zdravotnických zařízení**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 7         | 4,7     | 5,2           | 5,2            |
| spokojen/a              | 79        | 52,7    | 58,5          | 63,7           |
| nespokojen/a            | 44        | 29,3    | 32,6          | 96,3           |
| velmi nespokojen/a      | 5         | 3,3     | 3,7           | 100,0          |
| Total                   | 135       | 90,0    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 15        | 10,0    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

**vybavenost nemocnice**

| Valid                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a        | 7         | 4,7     | 6,5           | 6,5            |
| spokojen/a              | 65        | 43,3    | 60,7          | 67,3           |
| nespokojen/a            | 32        | 21,3    | 29,9          | 97,2           |
| velmi nespokojen/a      | 3         | 2,0     | 2,8           | 100,0          |
| Total                   | 107       | 71,3    | 100,0         |                |
| Missing nemohu posoudit | 43        | 28,7    |               |                |
| Total                   | 150       | 100,0   |               |                |

Tab. 7 Chybějící záležitosti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb

**Co postrádáte v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v rámci města Frýdek-Místek?**

| Valid                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|----------------------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| rehabilitační zařízení           | 19        | 12,7    | 12,7          | 12,7           |
| odborné lékaře                   | 24        | 16,0    | 16,0          | 28,7           |
| pohotovost pro dospělé           | 30        | 20,0    | 20,0          | 48,7           |
| delší ordinace hodiny            | 32        | 21,3    | 21,3          | 70,0           |
| větší počet zařízení pro seniory | 23        | 15,3    | 15,3          | 85,3           |
| jiné                             | 22        | 14,7    | 14,7          | 100,0          |
| Total                            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**jiné odpovědi**

| Valid  | Frequency | Percent |
|--|-----------|---------|
| zkušenější a příjemnější personál                | 5         | 3,3     |
| centra pro postižené, invalidy, denní stacionáře | 5         | 3,3     |
| lázne  | 2         | 1,3     |
| více moderních přístrojů v nemocnici             | 3         | 2,0     |
| nic nepostrádám                                  | 7         | 4,7     |



Tab. 8 Spokojenost s počtem institucí týkající se školství

**Jak jste spokojen/a s počtem institucí týkající se školství ve městě Frýdek-Místek? - počet jeslí**

| Valid   |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
|         | velmi spokojen/a   | 2         | 1,3     | 2,2           | 2,2            |
|         | spokojen/a         | 21        | 14,0    | 23,3          | 25,6           |
|         | nespokojen/a       | 46        | 30,7    | 51,1          | 76,7           |
|         | velmi nespokojen/a | 21        | 14,0    | 23,3          | 100,0          |
|         | Total              | 90        | 60,0    | 100,0         |                |
| Missing | nemohu posoudit    | 60        | 40,0    |               |                |
| Total   |                    | 150       | 100,0   |               |                |

**počet mateřských škol**

| Valid   |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
|         | velmi spokojen/a   | 10        | 6,7     | 8,4           | 8,4            |
|         | spokojen/a         | 51        | 34,0    | 42,9          | 51,3           |
|         | nespokojen/a       | 53        | 35,3    | 44,5          | 95,8           |
|         | velmi nespokojen/a | 5         | 3,3     | 4,2           | 100,0          |
|         | Total              | 119       | 79,3    | 100,0         |                |
| Missing | nemohu posoudit    | 31        | 20,7    |               |                |
| Total   |                    | 150       | 100,0   |               |                |

**počet základních škol**

| Valid   |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
|         | velmi spokojen/a | 56        | 37,3    | 41,2          | 41,2           |
|         | spokojen/a       | 75        | 50,0    | 55,1          | 96,3           |
|         | nespokojen/a     | 5         | 3,3     | 3,7           | 100,0          |
|         | Total            | 136       | 90,7    | 100,0         |                |
| Missing | nemohu posoudit  | 14        | 9,3     |               |                |
| Total   |                  | 150       | 100,0   |               |                |

**počet středních škol**

| Valid   |                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---------|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
|         | velmi spokojen/a   | 50        | 33,3    | 36,0          | 36,0           |
|         | spokojen/a         | 79        | 52,7    | 56,8          | 92,8           |
|         | nespokojen/a       | 8         | 5,3     | 5,8           | 98,6           |
|         | velmi nespokojen/a | 2         | 1,3     | 1,4           | 100,0          |
|         | Total              | 139       | 92,7    | 100,0         |                |
| Missing | nemohu posoudit    | 11        | 7,3     |               |                |
| Total   |                    | 150       | 100,0   |               |                |

Tab. 9 Spokojenost se zajištěním celkové bezpečnosti

**Jak jste spokojen/a se zajištěním celkové bezpečnosti ve městě Frýdek-Místek?**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 34        | 22,7    | 22,7          | 22,7           |
| spokojen/a         | 89        | 59,3    | 59,3          | 82,0           |
| nespokojen/a       | 25        | 16,7    | 16,7          | 98,7           |
| velmi nespokojen/a | 2         | 1,3     | 1,3           | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 10 Využití MHD

**Využíváte ve městě Frýdek-Místek MHD?**

| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|----------------|
| ano   | 102       | 68,0    | 68,0          | 68,0           |
| ne    | 48        | 32,0    | 32,0          | 100,0          |
| Total | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 11 Spokojenost s úrovní MHD

**Jak jste spokojen/a s úrovní MHD ve Frýdku-Místku? - celková kvalita**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 38        | 25,3    | 37,3          | 37,3           |
| spokojen/a       | 58        | 38,7    | 56,9          | 94,1           |
| nespokojen/a     | 6         | 4,0     | 5,9           | 100,0          |
| Total            | 102       | 68,0    | 100,0         |                |
| Missing System   | 48        | 32,0    |               |                |
| Total            | 150       | 100,0   |               |                |

**vhodné umístění zastávek MHD**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 23        | 15,3    | 22,5          | 22,5           |
| spokojen/a         | 60        | 40,0    | 58,8          | 81,4           |
| nespokojen/a       | 17        | 11,3    | 16,7          | 98,0           |
| velmi nespokojen/a | 2         | 1,3     | 2,0           | 100,0          |
| Total              | 102       | 68,0    | 100,0         |                |
| Missing System     | 48        | 32,0    |               |                |
| Total              | 150       | 100,0   |               |                |

**frekvence jízdy MHD**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 35        | 23,3    | 34,3          | 34,3           |
| spokojen/a       | 51        | 34,0    | 50,0          | 84,3           |
| nespokojen/a     | 16        | 10,7    | 15,7          | 100,0          |
| Total            | 102       | 68,0    | 100,0         |                |
| Missing System   | 48        | 32,0    |               |                |
| Total            | 150       | 100,0   |               |                |

**cena MHD**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 78        | 52,0    | 76,5          | 76,5           |
| spokojen/a         | 21        | 14,0    | 20,6          | 97,1           |
| nespokojen/a       | 2         | 1,3     | 2,0           | 99,0           |
| velmi nespokojen/a | 1         | ,7      | 1,0           | 100,0          |
| Total              | 102       | 68,0    | 100,0         |                |
| Missing System     | 48        | 32,0    |               |                |
| Total              | 150       | 100,0   |               |                |

Tab. 12 Spokojenost s dopravní obslužností

**Jak jste spokojen/a s dopravní obslužností města obecně? - bezbariérovost**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 22        | 14,7    | 14,7          | 14,7           |
| spokojen/a         | 71        | 47,3    | 47,3          | 62,0           |
| nespokojen/a       | 51        | 34,0    | 34,0          | 96,0           |
| velmi nespokojen/a | 6         | 4,0     | 4,0           | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**dostatek parkovacích míst**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 27        | 18,0    | 18,0          | 18,0           |
| spokojen/a         | 52        | 34,7    | 34,7          | 52,7           |
| nespokojen/a       | 50        | 33,3    | 33,3          | 86,0           |
| velmi nespokojen/a | 21        | 14,0    | 14,0          | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**stav vozovek**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 16        | 10,7    | 10,7          | 10,7           |
| spokojen/a         | 79        | 52,7    | 52,7          | 63,3           |
| nespokojen/a       | 39        | 26,0    | 26,0          | 89,3           |
| velmi nespokojen/a | 16        | 10,7    | 10,7          | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**stav chodníků**

| Valid              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a   | 22        | 14,7    | 14,7          | 14,7           |
| spokojen/a         | 93        | 62,0    | 62,0          | 76,7           |
| nespokojen/a       | 31        | 20,7    | 20,7          | 97,3           |
| velmi nespokojen/a | 4         | 2,7     | 2,7           | 100,0          |
| Total              | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**stezky (cyklo, pěší,...)**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 44        | 29,3    | 29,3          | 29,3           |
| spokojen/a       | 100       | 66,7    | 66,7          | 96,0           |
| nespokojen/a     | 6         | 4,0     | 4,0           | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 13 Struktura důležitosti faktorů pro spokojenost s životem ve městě

**Jaké faktory jsou důležité pro Vaši spokojenost se životem ve městě? faktor - sportovní využití**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 52        | 34,7    | 34,7          | 34,7           |
| důležité         | 55        | 36,7    | 36,7          | 71,3           |
| méně důležité    | 17        | 11,3    | 11,3          | 82,7           |
| nejméně důležité | 26        | 17,3    | 17,3          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - kultura a společenské akce**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 38        | 25,3    | 25,3          | 25,3           |
| důležité         | 71        | 47,3    | 47,3          | 72,7           |
| méně důležité    | 30        | 20,0    | 20,0          | 92,7           |
| nejméně důležité | 11        | 7,3     | 7,3           | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - životní prostředí**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 61        | 40,7    | 40,7          | 40,7           |
| důležité         | 73        | 48,7    | 48,7          | 89,3           |
| méně důležité    | 16        | 10,7    | 10,7          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - zdravotní a sociální služby**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 106       | 70,7    | 70,7          | 70,7           |
| důležité         | 39        | 26,0    | 26,0          | 96,7           |
| méně důležité    | 4         | 2,7     | 2,7           | 99,3           |
| nejméně důležité | 1         | ,7      | ,7            | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - školství**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 49        | 32,7    | 32,7          | 32,7           |
| důležité         | 58        | 38,7    | 38,7          | 71,3           |
| méně důležité    | 30        | 20,0    | 20,0          | 91,3           |
| nejméně důležité | 13        | 8,7     | 8,7           | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - bezpečnost**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 98        | 65,3    | 65,3          | 65,3           |
| důležité         | 49        | 32,7    | 32,7          | 98,0           |
| méně důležité    | 2         | 1,3     | 1,3           | 99,3           |
| nejméně důležité | 1         | ,7      | ,7            | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - dopravní obslužnost**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 28        | 18,7    | 18,7          | 18,7           |
| důležité         | 81        | 54,0    | 54,0          | 72,7           |
| méně důležité    | 36        | 24,0    | 24,0          | 96,7           |
| nejméně důležité | 5         | 3,3     | 3,3           | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

**faktor - nákupní možnosti**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| nejvíce důležité | 26        | 17,3    | 17,3          | 17,3           |
| důležité         | 42        | 28,0    | 28,0          | 45,3           |
| méně důležité    | 46        | 30,7    | 30,7          | 76,0           |
| nejméně důležité | 36        | 24,0    | 24,0          | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 14 Celková spokojenost se životem ve městě Frýdek-Místek

**Jak jste celkově spokojen/a se životem ve městě Frýdek-Místek?**

| Valid            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|----------------|
| velmi spokojen/a | 32        | 21,3    | 21,3          | 21,3           |
| spokojen/a       | 106       | 70,7    | 70,7          | 92,0           |
| nespokojen/a     | 12        | 8,0     | 8,0           | 100,0          |
| Total            | 150       | 100,0   | 100,0         |                |

Tab. 15 Typ služeb, který ve městě obyvatelé postrádají

| Valid   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
|---|-----------|---------|---------------|----------------|
| služby pro nemohoucí seniory                          | 5         | 3,3     | 23,8          | 23,8           |
| donášku nákupu domů                                   | 3         | 2,0     | 14,3          | 38,1           |
| kvalitní lékařskou službu                             | 1         | ,7      | 4,8           | 42,9           |
| služby týkající se zpracování pracovních příležitostí | 1         | ,7      | 4,8           | 47,6           |
| více hlídaných parkovišť, míst                        | 3         | 2,0     | 14,3          | 61,9           |
| častější úklid města                                  | 1         | ,7      | 4,8           | 66,7           |
| nic nepostrádám                                       | 4         | 2,7     | 19,0          | 85,7           |
| jesle   | 3         | 2,0     | 14,3          | 100,0          |
| Total   | 21        | 14,0    | 100,0         |                |
| Missing 9   | 129       | 86,0    |               |                |
| Total   | 150       | 100,0   |               |                |

## Příloha č. 9 – Výstupy SPSS – třídění 2. stupně

Tab. 1 Spokojenost s komunikací města se svými občany dle délky života

| Crosstabulation  |       | Jak dlouho žijete ve Frýdku-Místku? |            |               | Total  |
|------------------|-------|-------------------------------------|------------|---------------|--------|
|                  |       | méně než 5 let                      | 6 - 10 let | 10 a více let |        |
| velmi spokojen/a | Count | 4                                   | 5          | 27            | 36     |
|                  | %     | 22,2%                               | 22,7%      | 24,5%         | 24,0%  |
| spokojen/a       | Count | 12                                  | 15         | 71            | 98     |
|                  | %     | 66,7%                               | 68,2%      | 64,5%         | 65,3%  |
| nespokojen/a     | Count | 2                                   | 2          | 12            | 16     |
|                  | %     | 11,1%                               | 9,1%       | 10,9%         | 10,7%  |
| Total            | Count | 18                                  | 22         | 110           | 150    |
|                  | %     | 100,0%                              | 100,0%     | 100,0%        | 100,0% |

Tab. 2 Testování závislosti mezi spokojeností s komunikací města a délkou života

| Chi-Square Tests             | Value             | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|-------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | ,155 <sup>a</sup> | 4  | ,997        |
| Likelihood Ratio             | ,158              | 4  | ,997        |
| Linear-by-Linear Association | ,023              | 1  | ,880        |
| N of Valid Cases             | 150               |    |             |

Tab. 3 Spokojenost s komunikací města se svými občany dle pohlaví

| Crosstabulation  |       | Jaké je Vaše pohlaví? |        | Total  |
|------------------|-------|-----------------------|--------|--------|
|                  |       | muž                   | žena   |        |
| velmi spokojen/a | Count | 12                    | 24     | 36     |
|                  | %     | 15,2%                 | 33,8%  | 24,0%  |
| spokojen/a       | Count | 55                    | 43     | 98     |
|                  | %     | 69,6%                 | 60,6%  | 65,3%  |
| nespokojen/a     | Count | 12                    | 4      | 16     |
|                  | %     | 15,2%                 | 5,6%   | 10,7%  |
| Total            | Count | 79                    | 71     | 150    |
|                  | %     | 100,0%                | 100,0% | 100,0% |

Tab. 4 Testování závislosti mezi spokojeností s komunikací města a pohlavím

| Chi-Square Tests             | Value              | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|--------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 9,069 <sup>a</sup> | 2  | ,011        |
| Likelihood Ratio             | 9,310              | 2  | ,010        |
| Linear-by-Linear Association | 8,962              | 1  | ,003        |
| N of Valid Cases             | 150                |    |             |

Tab. 5 Zdroje informací podle pohlaví

| zdroje                           | Jaké je Vaše pohlaví? |              |
|----------------------------------|-----------------------|--------------|
|                                  | muž                   | žena         |
| internetové stránky              | 57<br>72,2 %          | 49<br>69,0 % |
| úřední deska                     | 11<br>13,9 %          | 9<br>12,7 %  |
| informační centra                | 25<br>31,6 %          | 31<br>43,7 % |
| místní Zpravodaj                 | 45<br>57,0 %          | 36<br>50,7 % |
| televize, rádio                  | 31<br>39,2 %          | 29<br>40,8 % |
| inf. tabule, plakáty, billboardy | 19<br>24,1 %          | 22<br>31,0 % |
| od příbuzných, přátel, známých   | 48<br>60,8 %          | 38<br>53,5 % |
| jiné zdroje                      | 0<br>0 %              | 0<br>0 %     |

Tab. 6 Testování závislosti mezi zdrojem „internetové stránky“ a věkem

| Chi-Square Tests   | Value               | df | Asymp. Sig. |
|--------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square | 61,179 <sup>a</sup> | 6  | ,000        |

Tab. 7 Testování závislosti mezi zdrojem „přátelé, příbuzní, známí“ a pohlavím

| Chi-Square Tests   | Value             | df | Asymp. Sig. |
|--------------------|-------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square | ,801 <sup>a</sup> | 1  | ,371        |

Tab. 8 Testování závislosti mezi zdrojem „místní Zpravodaj“ a délkou života ve městě

| Chi-Square Tests   | Value              | df | Asymp. Sig. |
|--------------------|--------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square | 1,783 <sup>a</sup> | 2  | ,410        |



Tab. 9 Využití zdroje „internetové stránky“ podle věku respondentů

| Crosstabulation     |       | 15 - 25 | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 + | Total |
|---------------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-------|
| internetové stránky | Count | 29      | 29      | 19      | 23      | 4       | 0       | 2    | 106   |

Tab. 10 Průměry jednotlivých kritérií v rámci sportovního, kulturního a společenského vyžití

|                                  | N   | Minimum | Maximum | Mean |
|----------------------------------|-----|---------|---------|------|
| fitcentra a sportovní zařízení   | 117 | 1       | 3       | 1,63 |
| aquapark Olešná                  | 124 | 1       | 3       | 1,71 |
| fotbalový areál na Stovkách      | 78  | 1       | 3       | 1,82 |
| vybudovaná in-line stezka        | 110 | 1       | 3       | 1,27 |
| městská knihovna                 | 84  | 1       | 3       | 1,89 |
| divadlo Čtyřlístek               | 58  | 1       | 3       | 1,88 |
| Nová scéna Vlast                 | 137 | 1       | 4       | 1,51 |
| Národní dům                      | 123 | 1       | 4       | 1,82 |
| Zámek                            | 119 | 1       | 4       | 1,78 |
| koncerty, galerie a výstavy      | 129 | 1       | 3       | 1,74 |
| zájmové kluby                    | 105 | 1       | 4       | 1,96 |
| restaurace, bary a taneční kluby | 146 | 1       | 4       | 1,64 |
| trhy (farmářské, vánoční,...)    | 114 | 1       | 3       | 1,77 |
| Valid N (listwise)               | 15  |         |         |      |

Tab. 11 Testování závislosti mezi spokojeností se sportovními zařízeními, fitcentry a věkem

| Chi-Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 16,189 <sup>a</sup> | 12 | ,183        |
| Likelihood Ratio             | 18,551              | 12 | ,100        |
| Linear-by-Linear Association | 1,203               | 1  | ,273        |
| N of Valid Cases             | 117                 |    |             |

Tab. 12 Testování závislosti mezi spokojeností s restauracemi, bary, kluby a vzděláním

| Chi-Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 16,862 <sup>a</sup> | 9  | ,049        |
| Likelihood Ratio             | 21,379              | 9  | ,011        |
| Linear-by-Linear Association | 11,185              | 1  | ,001        |
| N of Valid Cases             | 146                 |    |             |

Tab. 13 Adjustovaná rezidua – restaurace, bary a kluby dle vzdělání

Jak jste spokojen/a se sportovním, kulturním a společenským vyžitím? - restaurace, bary a taneční kluby \* Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? Crosstabulation

|                    |                   | Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? |                            |                           |               | Total |
|--------------------|-------------------|--|----------------------------|---------------------------|---------------|-------|
|                    |                   | základní                                 | středoškolské bez maturity | středoškolské s maturitou | vysokoškolské |       |
| velmi spokojen/a   | Count             | 7  | 17                         | 28                        | 19            | 71    |
|                    | Adjusted Residual | 2,8                                      | 1,0                        | -1,7                      | -1,4          |       |
| spokojen/a         | Count             | 0  | 13                         | 29                        | 19            | 61    |
|                    | Adjusted Residual | -2,3                                     | ,2                         | 1,1                       | -,2           |       |
| nespokojen/a       | Count             | 0  | 0                          | 4                         | 6             | 10    |
|                    | Adjusted Residual | -,7                                      | -1,7                       | -,2                       | 2,0           |       |
| velmi nespokojen/a | Count             | 0  | 0                          | 1                         | 3             | 4     |
|                    | Adjusted Residual | -,5                                      | -1,0                       | -,7                       | 1,9           |       |
| Total              | Count             | 7  | 30                         | 62                        | 47            | 146   |

Tab. 14 Spokojenost s koncerty, galeriemi a výstavami podle pohlaví

Crosstabulation

|                  |            | Jaké je Vaše pohlaví? |        | Total  |
|------------------|------------|-----------------------|--------|--------|
|                  |            | muž                   | žena   |        |
| velmi spokojen/a | Count      | 23                    | 25     | 48     |
|                  | %          | 37,7%                 | 36,8%  | 37,2%  |
|                  | % of Total | 17,8%                 | 19,4%  | 37,2%  |
| spokojen/a       | Count      | 30                    | 37     | 67     |
|                  | %          | 49,2%                 | 54,4%  | 51,9%  |
|                  | % of Total | 23,3%                 | 28,7%  | 51,9%  |
| nespokojen/a     | Count      | 8                     | 6      | 14     |
|                  | %          | 13,1%                 | 8,8%   | 10,9%  |
|                  | % of Total | 6,2%                  | 4,7%   | 10,9%  |
| Total            | Count      | 61                    | 68     | 129    |
|                  | %          | 100,0%                | 100,0% | 100,0% |
|                  | % of Total | 47,3%                 | 52,7%  | 100,0% |

Tab. 15 Testování závislosti mezi spokojeností se zámkem a délkou života ve městě

| Chi-Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 13,500 <sup>a</sup> | 6  | ,036        |
| Likelihood Ratio             | 14,896              | 6  | ,021        |
| Linear-by-Linear Association | ,399                | 1  | ,528        |
| N of Valid Cases             | 119                 |    |             |

Tab. 16 Testování závislosti mezi spokojeností se zámkem a společenským postavením

| Chi-Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 33,850 <sup>a</sup> | 15 | ,004        |
| Likelihood Ratio             | 21,362              | 15 | ,126        |
| Linear-by-Linear Association | ,397                | 1  | ,529        |
| N of Valid Cases             | 119                 |    |             |

Tab. 17 Spokojenost se službami Národního domu dle vzdělání

| Crosstabulation    | Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? |                  |                  |               | Total |
|--------------------|--|------------------|------------------|---------------|-------|
|                    | základní                                 | stř.bez maturity | stř. s maturitou | vysokoškolské |       |
| velmi spokojen/a   | 0  | 5                | 19               | 9             | 33    |
| spokojen/a         | 6  | 19               | 26               | 29            | 80    |
| nespokojen/a       | 0  | 2                | 4                | 3             | 9     |
| velmi nespokojen/a | 0  | 0                | 1                | 0             | 1     |
| Total              | 6  | 26               | 50               | 41            | 123   |

Tab. 18 Spokojenost se zájmovými kluby dle věku

Jak jste spokojen/a se sportovním, kulturním a společenským vyžitím? - zájmové kluby \* Kolik je Vám let? Crosstabulation

|                    | Kolik je Vám let? |         |         |         |         |         |      | Total |
|--------------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-------|
|                    | 15 - 25           | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 + |       |
| velmi spokojen/a   | 10                | 4       | 5       | 2       | 2       | 2       | 2    | 27    |
| spokojen/a         | 13                | 17      | 8       | 14      | 4       | 3       | 2    | 61    |
| nespokojen/a       | 1                 | 3       | 1       | 3       | 0       | 1       | 2    | 11    |
| velmi nespokojen/a | 2                 | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1    | 6     |
| Total              | 26                | 25      | 14      | 19      | 7       | 7       | 7    | 105   |

Tab. 19 Spokojenost se službami městské knihovny dle věku

městská knihovna \* Kolik je Vám let?

Crosstabulation

|                  | Kolik je Vám let? |         |         |         |         |         |      | Total |
|------------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-------|
|                  | 15 - 25           | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 + |       |
| velmi spokojen/a | 7                 | 2       | 1       | 4       | 1       | 3       | 1    | 19    |
| spokojen/a       | 13                | 15      | 8       | 6       | 5       | 3       | 5    | 55    |
| nespokojen/a     | 4                 | 4       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0    | 10    |
| Total            | 24                | 21      | 9       | 11      | 7       | 6       | 6    | 84    |

Tab. 20 Testování závislosti mezi spokojeností s fotbalovým areálem města a pohlavím

| Chi-Square Tests             | Value              | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|--------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 8,460 <sup>a</sup> | 2  | ,015        |
| Likelihood Ratio             | 9,403              | 2  | ,009        |
| Linear-by-Linear Association | 8,351              | 1  | ,004        |
| N of Valid Cases             | 78                 |    |             |

Tab. 21 Spokojenost s fotbalovým areálem města podle pohlaví

| Crosstabulation  |            | Jaké je Vaše pohlaví? |        | Total  |
|------------------|------------|-----------------------|--------|--------|
|                  |            | muž                   | žena   |        |
| velmi spokojen/a | Count      | 16                    | 2      | 18     |
|                  | %          | 32,7%                 | 6,9%   | 23,1%  |
|                  | % of Total | 20,5%                 | 2,6%   | 23,1%  |
| spokojen/a       | Count      | 32                    | 24     | 56     |
|                  | %          | 65,3%                 | 82,8%  | 71,8%  |
|                  | % of Total | 41,0%                 | 30,8%  | 71,8%  |
| nespokojen/a     | Count      | 1                     | 3      | 4      |
|                  | %          | 2,0%                  | 10,3%  | 5,1%   |
|                  | % of Total | 1,3%                  | 3,8%   | 5,1%   |
| Total            | Count      | 49                    | 29     | 78     |
|                  | %          | 100,0%                | 100,0% | 100,0% |
|                  | % of Total | 62,8%                 | 37,2%  | 100,0% |

Tab. 22 One-Sample Test u kritérií v oblasti životního prostředí

| One Sample Tests | Test Value = 2.5 |     |                 |                 |   |       |
|------------------|------------------|-----|-----------------|-----------------|---|-------|
|                  | t                | df  | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference |       |
|                  |                  |     |                 |                 | Lower                                     | Upper |
| čistota ovzduší  | 2,087            | 149 | ,039            | ,140            | ,01                                       | ,27   |
| čistota města    | -8,901           | 149 | ,000            | -,560           | -,68                                      | -,44  |
| množství zeleně  | -1,521           | 149 | ,130            | -,093           | -,21                                      | ,03   |
| péče o zeleň     | -10,321          | 149 | ,000            | -,427           | -,51                                      | -,34  |

Tab. 23 Spokojenost s čistotou města podle pohlaví respondentů

| Crosstabulation    |            | Jaké je Vaše pohlaví? |        | Total  |
|--------------------|------------|-----------------------|--------|--------|
|                    |            | muž                   | žena   |        |
| velmi spokojen/a   | Count      | 23                    | 22     | 45     |
|                    | %          | 29,1%                 | 31,0%  | 30,0%  |
|                    | % of Total | 15,3%                 | 14,7%  | 30,0%  |
| spokojen/a         | Count      | 36                    | 37     | 73     |
|                    | %          | 45,6%                 | 52,1%  | 48,7%  |
|                    | % of Total | 24,0%                 | 24,7%  | 48,7%  |
| nespokojen/a       | Count      | 18                    | 10     | 28     |
|                    | %          | 22,8%                 | 14,1%  | 18,7%  |
|                    | % of Total | 12,0%                 | 6,7%   | 18,7%  |
| velmi nespokojen/a | Count      | 2                     | 2      | 4      |
|                    | %          | 2,5%                  | 2,8%   | 2,7%   |
|                    | % of Total | 1,3%                  | 1,3%   | 2,7%   |
| Total              | Count      | 79                    | 71     | 150    |
|                    | %          | 100,0%                | 100,0% | 100,0% |
|                    | % of Total | 52,7%                 | 47,3%  | 100,0% |

Tab. 24 Spokojenost s čistotou ovzduší podle nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů

| Crosstabulation    |            | Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? |                        |                       |               | Total  |
|--------------------|------------|--|------------------------|-----------------------|---------------|--------|
|                    |            | základní                                 | středošk. bez maturity | středošk. s maturitou | vysokoškolské |        |
| velmi spokojen/a   | Count      | 0  | 4                      | 3                     | 2             | 9      |
|                    | %          | 0,0%                                     | 12,5%                  | 4,8%                  | 4,1%          | 6,0%   |
|                    | % of Total | 0,0%                                     | 2,7%                   | 2,0%                  | 1,3%          | 6,0%   |
| spokojen/a         | Count      | 2  | 11                     | 25                    | 22            | 60     |
|                    | %          | 28,6%                                    | 34,4%                  | 40,3%                 | 44,9%         | 40,0%  |
|                    | % of Total | 1,3%                                     | 7,3%                   | 16,7%                 | 14,7%         | 40,0%  |
| nespokojen/a       | Count      | 3  | 13                     | 26                    | 15            | 57     |
|                    | %          | 42,9%                                    | 40,6%                  | 41,9%                 | 30,6%         | 38,0%  |
|                    | % of Total | 2,0%                                     | 8,7%                   | 17,3%                 | 10,0%         | 38,0%  |
| velmi nespokojen/a | Count      | 2  | 4                      | 8                     | 10            | 24     |
|                    | %          | 28,6%                                    | 12,5%                  | 12,9%                 | 20,4%         | 16,0%  |
|                    | % of Total | 1,3%                                     | 2,7%                   | 5,3%                  | 6,7%          | 16,0%  |
| Total              | Count      | 7  | 32                     | 62                    | 49            | 150    |
|                    | %          | 100,0%                                   | 100,0%                 | 100,0%                | 100,0%        | 100,0% |
|                    | % of Total | 4,7%                                     | 21,3%                  | 41,3%                 | 32,7%         | 100,0% |

Tab. 25 Spokojenost s množstvím zeleně ve městě podle věku respondentů

| Crosstabulation    |         | Kolik je Vám let? |         |         |         |         |         |        | Total  |
|--------------------|---------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
|                    |         | 15 - 25           | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 +   |        |
| velmi spokojen/a   | Count   | 5                 | 5       | 0       | 3       | 2       | 2       | 1      | 18     |
|                    | %       | 15,6%             | 15,6%   | 0,0%    | 10,0%   | 16,7%   | 20,0%   | 9,1%   | 12,0%  |
|                    | % Total | 3,3%              | 3,3%    | 0,0%    | 2,0%    | 1,3%    | 1,3%    | 0,7%   | 12,0%  |
| spokojen/a         | Count   | 11                | 15      | 9       | 11      | 6       | 4       | 3      | 59     |
|                    | %       | 34,4%             | 46,9%   | 39,1%   | 36,7%   | 50,0%   | 40,0%   | 27,3%  | 39,3%  |
|                    | % Total | 7,3%              | 10,0%   | 6,0%    | 7,3%    | 4,0%    | 2,7%    | 2,0%   | 39,3%  |
| nespokojen/a       | Count   | 12                | 12      | 12      | 16      | 4       | 4       | 7      | 67     |
|                    | %       | 37,5%             | 37,5%   | 52,2%   | 53,3%   | 33,3%   | 40,0%   | 63,6%  | 44,7%  |
|                    | % Total | 8,0%              | 8,0%    | 8,0%    | 10,7%   | 2,7%    | 2,7%    | 4,7%   | 44,7%  |
| velmi nespokojen/a | Count   | 4                 | 0       | 2       | 0       | 0       | 0       | 0      | 6      |
|                    | %       | 12,5%             | 0,0%    | 8,7%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%   | 4,0%   |
|                    | % Total | 2,7%              | 0,0%    | 1,3%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,0%   | 4,0%   |
| Total              | Count   | 32                | 32      | 23      | 30      | 12      | 10      | 11     | 150    |
|                    | %       | 100,0%            | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                    | % Total | 21,3%             | 21,3%   | 15,3%   | 20,0%   | 8,0%    | 6,7%    | 7,3%   | 100,0% |

Tab. 26 Spokojenost s péčí o zeleň podle délky života respondentů ve městě

| Crosstabulation  |            | Jak dlouho žijete ve Frýdku-Místku? |            |               | Total  |
|------------------|------------|-------------------------------------|------------|---------------|--------|
|                  |            | méně než 5 let                      | 6 - 10 let | 10 a více let |        |
| velmi spokojen/a | Count      | 0                                   | 0          | 14            | 14     |
|                  | %          | 0,0%                                | 0,0%       | 12,7%         | 9,3%   |
|                  | % of Total | 0,0%                                | 0,0%       | 9,3%          | 9,3%   |
| spokojen/a       | Count      | 17                                  | 20         | 74            | 111    |
|                  | %          | 94,4%                               | 90,9%      | 67,3%         | 74,0%  |
|                  | % of Total | 11,3%                               | 13,3%      | 49,3%         | 74,0%  |
| nespokojen/a     | Count      | 1                                   | 2          | 22            | 25     |
|                  | %          | 5,6%                                | 9,1%       | 20,0%         | 16,7%  |
|                  | % of Total | 0,7%                                | 1,3%       | 14,7%         | 16,7%  |
| Total            | Count      | 18                                  | 22         | 110           | 150    |
|                  | %          | 100,0%                              | 100,0%     | 100,0%        | 100,0% |
|                  | % of Total | 12,0%                               | 14,7%      | 73,3%         | 100,0% |

Tab. 27 Testování závislosti mezi spokojeností s péčí o zeleň a délkou života ve městě

| Chi.Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 10,455 <sup>a</sup> | 4  | ,033        |
| Likelihood Ratio             | 14,505              | 4  | ,006        |
| Linear-by-Linear Association | ,003                | 1  | ,953        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 28 Testování závislosti mezi spokojeností s kvalitou lékařů a délkou života ve městě

| Chi.Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 18,091 <sup>a</sup> | 6  | ,006        |
| Likelihood Ratio             | 21,934              | 6  | ,001        |
| Linear-by-Linear Association | 2,141               | 1  | ,143        |
| N of Valid Cases             | 145                 |    |             |

Tab. 29 Spokojenost s kvalitou odborných lékařů podle délky života respondentů ve městě

| Crosstabulation    |            | Jak dlouho žijete ve Frýdku-Místku? |            |               | Total  |
|--------------------|------------|-------------------------------------|------------|---------------|--------|
|                    |            | méně než 5 let                      | 6 - 10 let | 10 a více let |        |
| velmi spokojen/a   | Count      | 1                                   | 6          | 11            | 18     |
|                    | %          | 5,6%                                | 27,3%      | 10,0%         | 12,0%  |
|                    | % of Total | 0,7%                                | 4,0%       | 7,3%          | 12,0%  |
| spokojen/a         | Count      | 14                                  | 6          | 49            | 69     |
|                    | %          | 77,8%                               | 27,3%      | 44,5%         | 46,0%  |
|                    | % of Total | 9,3%                                | 4,0%       | 32,7%         | 46,0%  |
| nespokojen/a       | Count      | 0                                   | 8          | 38            | 46     |
|                    | %          | 0,0%                                | 36,4%      | 34,5%         | 30,7%  |
|                    | % of Total | 0,0%                                | 5,3%       | 25,3%         | 30,7%  |
| velmi nespokojen/a | Count      | 2                                   | 1          | 9             | 12     |
|                    | %          | 11,1%                               | 4,5%       | 8,2%          | 8,0%   |
|                    | % of Total | 1,3%                                | 0,7%       | 6,0%          | 8,0%   |
| nemohu posoudit    | Count      | 1                                   | 1          | 3             | 5      |
|                    | %          | 5,6%                                | 4,5%       | 2,7%          | 3,3%   |
|                    | % of Total | 0,7%                                | 0,7%       | 2,0%          | 3,3%   |
| Total              | Count      | 18                                  | 22         | 110           | 150    |
|                    | %          | 100,0%                              | 100,0%     | 100,0%        | 100,0% |
|                    | % of Total | 12,0%                               | 14,7%      | 73,3%         | 100,0% |

Tab. 30 Testování závislosti mezi spokojeností s dostatkem odb. lékařů a věkem respondentů

| Chi.Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 37,014 <sup>a</sup> | 18 | ,005        |
| Likelihood Ratio             | 35,797              | 18 | ,007        |
| Linear-by-Linear Association | 5,945               | 1  | ,015        |
| N of Valid Cases             | 146                 |    |             |

Tab. 31 Testování závislosti mezi spokojeností s dostatkem odborných lékařů a vzděláním

| Chi.Square Tests             | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 18,814 <sup>a</sup> | 9  | ,027        |
| Likelihood Ratio             | 20,815              | 9  | ,013        |
| Linear-by-Linear Association | 3,007               | 1  | ,083        |
| N of Valid Cases             | 146                 |    |             |

Tab. 32 Spokojenost s dostatkem odborných lékařů podle vzdělání respondentů

| Crosstabulation    |            | Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? |              |             |               | Total  |
|--------------------|------------|--|--------------|-------------|---------------|--------|
|                    |            | základní                                 | bez maturity | s maturitou | vysokoškolské |        |
| velmi spokojen/a   | Count      | 0  | 8            | 12          | 4             | 24     |
|                    | %          | 0,0%                                     | 25,0%        | 19,4%       | 8,2%          | 16,0%  |
|                    | % of Total | 0,0%                                     | 5,3%         | 8,0%        | 2,7%          | 16,0%  |
| spokojen/a         | Count      | 3  | 16           | 28          | 17            | 64     |
|                    | %          | 42,9%                                    | 50,0%        | 45,2%       | 34,7%         | 42,7%  |
|                    | % of Total | 2,0%                                     | 10,7%        | 18,7%       | 11,3%         | 42,7%  |
| nespokojen/a       | Count      | 1  | 8            | 14          | 22            | 45     |
|                    | %          | 14,3%                                    | 25,0%        | 22,6%       | 44,9%         | 30,0%  |
|                    | % of Total | 0,7%                                     | 5,3%         | 9,3%        | 14,7%         | 30,0%  |
| velmi nespokojen/a | Count      | 2  | 0            | 7           | 4             | 13     |
|                    | %          | 28,6%                                    | 0,0%         | 11,3%       | 8,2%          | 8,7%   |
|                    | % of Total | 1,3%                                     | 0,0%         | 4,7%        | 2,7%          | 8,7%   |
| nemohu posoudit    | Count      | 1  | 0            | 1           | 2             | 4      |
|                    | %          | 14,3%                                    | 0,0%         | 1,6%        | 4,1%          | 2,7%   |
|                    | % of Total | 0,7%                                     | 0,0%         | 0,7%        | 1,3%          | 2,7%   |
| Total              | Count      | 7  | 32           | 62          | 49            | 150    |
|                    | %          | 100,0%                                   | 100,0%       | 100,0%      | 100,0%        | 100,0% |
|                    | % of Total | 4,7%                                     | 21,3%        | 41,3%       | 32,7%         | 100,0% |



Tab. 33 Spokojenost s kvalitou zdravotnických zařízení podle pohlaví respondentů

| Crosstabulation    |            | muž   | žena  | Total |
|--------------------|------------|-------|-------|-------|
| velmi spokojen/a   | Count      | 3     | 4     | 7     |
|                    | %          | 3,8%  | 5,6%  | 4,7%  |
|                    | % of Total | 2,0%  | 2,7%  | 4,7%  |
| spokojen/a         | Count      | 40    | 39    | 79    |
|                    | %          | 50,6% | 54,9% | 52,7% |
|                    | % of Total | 26,7% | 26,0% | 52,7% |
| nespokojen/a       | Count      | 28    | 16    | 44    |
|                    | %          | 35,4% | 22,5% | 29,3% |
|                    | % of Total | 18,7% | 10,7% | 29,3% |
| velmi nespokojen/a | Count      | 2     | 3     | 5     |
|                    | %          | 2,5%  | 4,2%  | 3,3%  |
|                    | % of Total | 1,3%  | 2,0%  | 3,3%  |
| nemohu posoudit    | Count      | 6     | 9     | 15    |
|                    | %          | 7,6%  | 12,7% | 10,0% |
|                    | % of Total | 4,0%  | 6,0%  | 10,0% |

Tab. 34 Spokojenost s vybaveností nemocnice podle věku respondentů

| Crosstabulation   |          | 15 - 25 | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 +   | Total  |
|-------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
| velmi spokojen/a  | Count    | 1       | 3       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1      | 7      |
|                   | %        | 3,1%    | 9,4%    | 4,3%    | 3,3%    | 0,0%    | 0,0%    | 9,1%   | 4,7%   |
|                   | % Total  | 0,7%    | 2,0%    | 0,7%    | 0,7%    | 0,0%    | 0,0%    | 0,7%   | 4,7%   |
| spokojen/a        | Count    | 11      | 15      | 10      | 13      | 3       | 6       | 7      | 65     |
|                   | %        | 34,4%   | 46,9%   | 43,5%   | 43,3%   | 25,0%   | 60,0%   | 63,6%  | 43,3%  |
|                   | % Total  | 7,3%    | 10,0%   | 6,7%    | 8,7%    | 2,0%    | 4,0%    | 4,7%   | 43,3%  |
| nespokojen/a      | Count    | 8       | 5       | 4       | 6       | 4       | 3       | 2      | 32     |
|                   | %        | 25,0%   | 15,6%   | 17,4%   | 20,0%   | 33,3%   | 30,0%   | 18,2%  | 21,3%  |
|                   | % Total  | 5,3%    | 3,3%    | 2,7%    | 4,0%    | 2,7%    | 2,0%    | 1,3%   | 21,3%  |
| velminespokojen/a | Count    | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0      | 3      |
|                   | %        | 0,0%    | 3,1%    | 0,0%    | 3,3%    | 8,3%    | 0,0%    | 0,0%   | 2,0%   |
|                   | %f Total | 0,0%    | 0,7%    | 0,0%    | 0,7%    | 0,7%    | 0,0%    | 0,0%   | 2,0%   |
| nemohu posoudit   | Count    | 12      | 8       | 8       | 9       | 4       | 1       | 1      | 43     |
|                   | %        | 37,5%   | 25,0%   | 34,8%   | 30,0%   | 33,3%   | 10,0%   | 9,1%   | 28,7%  |
|                   | %f Total | 8,0%    | 5,3%    | 5,3%    | 6,0%    | 2,7%    | 0,7%    | 0,7%   | 28,7%  |
| Total             | Count    | 32      | 32      | 23      | 30      | 12      | 10      | 11     | 150    |
|                   | %        | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                   | % Total  | 21,3%   | 21,3%   | 15,3%   | 20,0%   | 8,0%    | 6,7%    | 7,3%   | 100,0% |

Tab. 35 Využívání MHD podle věkových kategorií

| Crosstabulation |            | Kolik je Vám let? |         |         |         |         |         |        | Total  |
|-----------------|------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
|                 |            | 15 - 25           | 26 - 35 | 36 - 45 | 46 - 55 | 56 - 65 | 66 - 75 | 76 +   |        |
| ano             | Count      | 27                | 21      | 13      | 14      | 7       | 10      | 10     | 102    |
|                 | %          | 84,4%             | 65,6%   | 56,5%   | 46,7%   | 58,3%   | 100,0%  | 90,9%  | 68,0%  |
|                 | % of Total | 18,0%             | 14,0%   | 8,7%    | 9,3%    | 4,7%    | 6,7%    | 6,7%   | 68,0%  |
| ne              | Count      | 5                 | 11      | 10      | 16      | 5       | 0       | 1      | 48     |
|                 | %          | 15,6%             | 34,4%   | 43,5%   | 53,3%   | 41,7%   | 0,0%    | 9,1%   | 32,0%  |
|                 | % of Total | 3,3%              | 7,3%    | 6,7%    | 10,7%   | 3,3%    | 0,0%    | 0,7%   | 32,0%  |
| Total           | Count      | 32                | 32      | 23      | 30      | 12      | 10      | 11     | 150    |
|                 | %          | 100,0%            | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0% | 100,0% |
|                 | % of Total | 21,3%             | 21,3%   | 15,3%   | 20,0%   | 8,0%    | 6,7%    | 7,3%   | 100,0% |

Tab. 36 Spokojenost s počtem institucí týkající se školství – vybrané výsledky

| spokojenost s počtem jeslí           |                |           |             |                  |                |       |
|--------------------------------------|----------------|-----------|-------------|------------------|----------------|-------|
|                                      | velmispokojena | spokojena | nespokojena | velminespokojena | nemohuposoudět | total |
| na mateřské                          | 0              | 4         | 4           | 2                | 0              | 10    |
|                                      | 0 %            | 40 %      | 40 %        | 20 %             | 0 %            | 100%  |
| 26 – 35 let                          | 0              | 7         | 13          | 3                | 9              | 32    |
|                                      | 0 %            | 21,9 %    | 46,6 %      | 9,3 %            | 28,1 %         | 100%  |
| 36 - 45 let                          | 1              | 2         | 10          | 5                | 5              | 23    |
|                                      | 4,3 %          | 8,7 %     | 43,5 %      | 21,7 %           | 21,7 %         | 100%  |
| spokojenost s počtem mateřských škol |                |           |             |                  |                |       |
| 15 - 26 let                          | 1              | 16        | 6           | 1                | 8              | 32    |
|                                      | 3,1 %          | 50 %      | 18,8 %      | 3,1 %            | 25 %           | 100 % |
| 26 – 35 let                          | 2              | 12        | 14          | 0                | 4              | 32    |
|                                      | 6,3 %          | 37,5 %    | 43,8 %      | 0 %              | 12,5 %         | 100 % |
| maturita                             | 7              | 22        | 17          | 3                | 13             | 62    |
|                                      | 11,3 %         | 35,5 %    | 27,4 %      | 4,8 %            | 21 %           | 100 % |
| vysoká škola                         | 1              | 19        | 20          | 2                | 7              | 49    |
|                                      | 2,0 %          | 38,8 %    | 40,8 %      | 4,1 %            | 14,3 %         | 100 % |
| spokojenost s počtem základních škol |                |           |             |                  |                |       |
| muži                                 | 25             | 44        | 1           | 0                | 9              | 79    |
|                                      | 31,6 %         | 55,7 %    | 1,3 %       | 0 %              | 11,4 %         | 100 % |
| ženy                                 | 31             | 31        | 4           | 0                | 5              | 71    |
|                                      | 43,7 %         | 43,7 %    | 5,6 %       | 0 %              | 7,0 %          | 100 % |
| 15 – 26 let                          | 15             | 17        | 0           | 0                | 0              | 32    |
|                                      | 46,9 %         | 53,1 %    | 0 %         | 0 %              | 0 %            | 100 % |
| maturita                             | 25             | 28        | 2           | 0                | 7              | 62    |
|                                      | 40,3 %         | 45,2 %    | 3,2 %       | 0 %              | 11,3 %         | 100 % |
| 10 a více let                        | 38             | 57        | 3           | 0                | 12             | 110   |
|                                      | 34,5 %         | 51,8 %    | 2,7 %       | 0 %              | 10,9 %         | 100 % |
| zaměstnaný/á                         | 21             | 39        | 3           | 0                | 3              | 66    |
|                                      | 31,8 %         | 59,1 %    | 4,5 %       | 0 %              | 4,5 %          | 100 % |
| spokojenost s počtem středních škol  |                |           |             |                  |                |       |
| vysoká škola                         | 13             | 34        | 2           | 0                | 0              | 49    |
|                                      | 2,5 %          | 69,4 %    | 4,1 %       | 0 %              | 0 %            | 100 % |
| muži                                 | 20             | 47        | 5           | 1                | 6              | 79    |
|                                      | 25,3 %         | 59,5 %    | 6,3 %       | 1,3 %            | 7,6 %          | 100 % |
| ženy                                 | 30             | 32        | 3           | 1                | 5              | 71    |
|                                      | 42,3 %         | 45,1 %    | 4,2 %       | 1,4 %            | 7,0 %          | 100 % |

Tab. 37 Testování závislosti mezi využitím MHD a věkovými kategoriemi

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 19,568 <sup>a</sup> | 6  | ,003        |
| Likelihood Ratio             | 23,189              | 6  | ,001        |
| Linear-by-Linear Association | ,014                | 1  | ,905        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 38 Testování závislosti mezi využitím MHD a pohlavím

| Chi – Square Tests           | Value              | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|--------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 7,325 <sup>a</sup> | 1  | ,007        |
| Continuity Correction        | 6,407              | 1  | ,011        |
| Likelihood Ratio             | 7,473              | 1  | ,006        |
| Linear-by-Linear Association | 7,276              | 1  | ,007        |
| N of Valid Cases             | 150                |    |             |

Tab. 39 Testování závislosti mezi využitím MHD a společenským postavením

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 22,778 <sup>a</sup> | 5  | ,000        |
| Likelihood Ratio             | 24,228              | 5  | ,000        |
| Linear-by-Linear Association | 1,140               | 1  | ,286        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 40 Testování závislosti mezi celkovou kvalitou MHD a vzděláním

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 16,880 <sup>a</sup> | 6  | ,010        |
| Likelihood Ratio             | 17,834              | 6  | ,007        |
| Linear-by-Linear Association | ,113                | 1  | ,736        |
| N of Valid Cases             | 102                 |    |             |

Tab. 41 Spokojenost s dopravní obsluhností města obecně – vybrané výsledky

| spokojenost s bezbariérovostí         |                  |            |              |                    |       |
|---------------------------------------|------------------|------------|--------------|--------------------|-------|
|                                       | velmi spokojen/a | spokojen/a | nespokojen/a | velmi nespokojen/a | total |
| 10 a více let                         | 17               | 52         | 37           | 4                  | 110   |
|                                       | 15,5 %           | 47,3 %     | 33,6 %       | 3,6 %              | 100 % |
| zaměstnaný/á                          | 11               | 33         | 21           | 1                  | 66    |
|                                       | 16,7 %           | 50 %       | 31,8 %       | 1,5 %              | 100 % |
| muži                                  | 12               | 35         | 29           | 3                  | 79    |
|                                       | 15,2 %           | 44,3 %     | 36,7 %       | 3,8 %              | 100 % |
| ženy                                  | 10               | 36         | 22           | 2                  | 71    |
|                                       | 14,1 %           | 50,7 %     | 31,0 %       | 4,2 %              | 100 % |
| 26 – 35 let                           | 2                | 19         | 9            | 2                  | 32    |
|                                       | 6,3 %            | 59,4 %     | 28,1 %       | 6,3 %              | 100 % |
| maturita                              | 11               | 26         | 22           | 3                  | 62    |
|                                       | 17,7 %           | 41,9 %     | 35,5 %       | 4,8 %              | 100 % |
| spokojenost s parkovacími místy       |                  |            |              |                    |       |
| zaměstnaný/á                          | 12               | 19         | 24           | 11                 | 66    |
|                                       | 18,2 %           | 28,8 %     | 36,4 %       | 16,7 %             | 100 % |
| muži                                  | 15               | 25         | 28           | 11                 | 79    |
|                                       | 19,0 %           | 31,6 %     | 35,4 %       | 13,9 %             | 100 % |
| ženy                                  | 12               | 27         | 22           | 10                 | 71    |
|                                       | 16,9 %           | 38,0 %     | 31,0 %       | 14,1 %             | 100 % |
| maturita                              | 11               | 19         | 23           | 9                  | 62    |
|                                       | 17,7 %           | 30,6 %     | 37,1 %       | 14,5 %             | 100 % |
| spokojenost se stavem vozovek         |                  |            |              |                    |       |
| podnikatelé                           | 3                | 6          | 7            | 0                  | 16    |
|                                       | 18,8 %           | 37,5 %     | 43,8 %       | 0 %                | 100 % |
| muži                                  | 8                | 41         | 22           | 8                  | 79    |
|                                       | 10,1 %           | 51,9 %     | 27,8 %       | 10,1 %             | 100 % |
| ženy                                  | 8                | 38         | 17           | 8                  | 71    |
|                                       | 11,3 %           | 53,5 %     | 23,9 %       | 11,3 %             | 100 % |
| vysoká škola                          | 3                | 23         | 18           | 5                  | 49    |
|                                       | 6,1 %            | 46,9 %     | 36,7 %       | 10,2 %             | 100 % |
| spokojenost se stavem chodníků        |                  |            |              |                    |       |
| důchodce/kyně                         | 5                | 15         | 4            | 0                  | 24    |
|                                       | 20,8 %           | 62,5 %     | 16,7 %       | 0 %                | 100 % |
| muži                                  | 8                | 57         | 13           | 1                  | 79    |
|                                       | 10,1 %           | 72,2 %     | 16,5 %       | 1,3 %              | 100 % |
| ženy                                  | 14               | 36         | 18           | 3                  | 71    |
|                                       | 19,7 %           | 50,7 %     | 25,4 %       | 4,2 %              | 100 % |
| 36 – 45 let                           | 2                | 13         | 7            | 1                  | 23    |
|                                       | 8,7 %            | 56,5 %     | 30,4 %       | 4,3 %              | 100 % |
| spokojenost se stezkami (cyklo, pěší) |                  |            |              |                    |       |
| muži                                  | 23               | 53         | 3            | 0                  | 79    |
|                                       | 29,1 %           | 67,1 %     | 3,8 %        | 0 %                | 100 % |
| ženy                                  | 21               | 47         | 3            | 0                  | 71    |
|                                       | 29,6 %           | 66,2 %     | 4,2 %        | 0 %                | 100 % |
| 15 – 25 let                           | 7                | 25         | 0            | 0                  | 32    |
|                                       | 21,9 %           | 78,1 %     | 0 %          | 0 %                | 100 % |
| 46 – 55 let                           | 8                | 19         | 3            | 0                  | 30    |
|                                       | 26,7 %           | 63,3 %     | 10 %         | 0 %                | 100 % |

Tab. 42. Testování závislosti mezi celkovou spokojeností se životem ve městě a pohlavím

| Chi – Square Tests           | Value              | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|--------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 9,209 <sup>a</sup> | 2  | ,010        |
| Likelihood Ratio             | 10,607             | 2  | ,005        |
| Linear-by-Linear Association | 7,020              | 1  | ,008        |
| N of Valid Cases             | 150                |    |             |

Tab. 43 Testování závislosti mezi celkovou spokojeností se životem ve městě a postavením

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 23,104 <sup>a</sup> | 10 | ,010        |
| Likelihood Ratio             | 22,501              | 10 | ,013        |
| Linear-by-Linear Association | 8,526               | 1  | ,004        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 44 Testování závislosti mezi celkovou spokojeností se životem ve městě a věkem

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 28,122 <sup>a</sup> | 12 | ,005        |
| Likelihood Ratio             | 27,294              | 12 | ,007        |
| Linear-by-Linear Association | 9,258               | 1  | ,002        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 45 Testování závislosti mezi celkovou spokojeností se životem ve městě a vzděláním

| Chi – Square Tests           | Value               | df | Asymp. Sig. |
|------------------------------|---------------------|----|-------------|
| Pearson Chi-Square           | 12,956 <sup>a</sup> | 6  | ,044        |
| Likelihood Ratio             | 12,023              | 6  | ,061        |
| Linear-by-Linear Association | ,012                | 1  | ,913        |
| N of Valid Cases             | 150                 |    |             |

Tab. 46 Celková spokojenost se životem ve městě

| celková spokojenost se životem ve městě |                  |            |              |                    |       |
|---|------------------|------------|--------------|--------------------|-------|
|   | velmi spokojen/a | spokojen/a | nespokojen/a | velmi nespokojen/a | total |
| 10 a více let                           | 21               | 80         | 9            | 0                  | 110   |
|   | 19,1 %           | 72,7 %     | 8,2 %        | 0 %                | 100 % |
| student/ka                              | 3                | 19         | 3            | 0                  | 25    |
|   | 12 %             | 76 %       | 12 %         | 0 %                | 100 % |
| muži                                    | 13               | 55         | 11           | 0                  | 79    |
|   | 16,5 %           | 69,6 %     | 12,9 %       | 0 %                | 100 % |
| ženy                                    | 19               | 51         | 1            | 0                  | 71    |
|   | 26,8 %           | 71,8 %     | 1,4 %        | 0 %                | 100 % |
| 15 – 25 let                             | 5                | 23         | 4            | 0                  | 32    |
|   | 15,6 %           | 71,9 %     | 12,5 %       | 0 %                | 100 % |
| 26 – 35 let                             | 3                | 26         | 3            | 0                  | 32    |
|   | 9,4 %            | 81,3 %     | 9,4 %        | 0 %                | 100 % |
| 46 – 55 let                             | 4                | 24         | 2            | 0                  | 30    |
|   | 13,4 %           | 80 %       | 6,7 %        | 0 %                | 100 % |
| maturita                                | 18               | 40         | 4            | 0                  | 62    |
|   | 29 %             | 64,5 %     | 6,5 %        | 0 %                | 100 % |
| vysoká škola                            | 5                | 42         | 2            | 0                  | 49    |
|   | 10,2 %           | 85,7 %     | 4,1 %        | 0 %                | 100 % |

Tab. 47 Služby, které by respondenti rádi uvítali

| Postrádáte ve městě nějaký typ služeb, který byste rád uvítal/a? |           |         |               |                |
|--|-----------|---------|---------------|----------------|
|  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumul. Percent |
| služby pro nemohoucí seniory                                     | 5         | 3,3     | 23,8          | 23,8           |
| donášku nákupu domů  | 3         | 2,0     | 14,3          | 38,1           |
| kvalitní lékařskou službu  | 1         | ,7      | 4,8           | 42,9           |
| služby týkající se zpracování pracovních příležitostí            | 1         | ,7      | 4,8           | 47,6           |
| více hlídání parkovišť, více parkovacích míst                    | 3         | 2,0     | 14,3          | 61,9           |
| častější úklid města   | 1         | ,7      | 4,8           | 66,7           |
| nic nepostrádám  | 4         | 2,7     | 19,0          | 85,7           |
| jesle  | 3         | 2,0     | 14,3          | 100,0          |
| Total  | 21        | 14,0    | 100,0         |                |
| Missing 9  | 129       | 86,0    |               |                |
| Total  | 150       | 100,0   |               |                |